



GUIMARÃES CONSIDERAÇÕES SOBRE O TURISMO ACESSÍVEL

Turismo e Desenvolvimento de Negócios

Mestrado

Orientadores: Professor Doutor Eugénio dos Santos

Professor Doutor Luís Ferreira

Vera Sofia Magalhães Pereira

Agradecimentos

Começo por agradecer aos meus Pais pelo constante apoio ao longo da vida e pela incansável motivação que me transmitem.

À Lia e ao Zezé por me terem proporcionado sempre as grandes oportunidades da minha vida.

Ao Miguel por nunca me ter deixado desmotivar e pelo infindável amparo.

Aos utentes da Associação para a Integração e Reabilitação Social de Crianças e Jovens Deficientes de Vizela com quem privei, pois foi este contacto que despertou em mim o interesse pela igualdade de direitos das pessoas portadoras de deficiência.

À Câmara Municipal de Guimarães que me apoiou de uma forma exemplar.

Agradeço ao Professor Doutor Eugénio dos Santos, pela orientação e pelo apoio sempre demonstrado.

Agradeço também ao Professor Doutor Luís Ferreira, pela alusão ao tema central do trabalho de projeto.

Uma palavra especial à Professora Dra. Lúcia Aguiar, pela sua inteira disponibilidade ao longo do projeto, pela orientação e pelo seu incansável incentivo nos momentos mais difíceis.

Resumo

Gradualmente tem-se assistido a uma crescente chamada de atenção para a importância da acessibilidade no sector turístico. Torna-se imperativo o desenvolvimento de produtos turísticos acessíveis para que a igualdade de oportunidades esteja presente neste importante sector da economia do Mundo.

Para além das questões da acessibilidade no turismo serem parte constituinte das preocupações éticas e sociais, estas albergam uma dimensão económica importante que pode ser um fator diferenciador de qualidade de um destino turístico.

Procurando ir ao encontro destas realidades, surge o presente trabalho de projeto.

Analisa-se a evolução das preocupações com a acessibilidade no turismo, estudam-se os vários conceitos de turismo acessível, quem se insere neste segmento, quais as oportunidades deste segmento, a sua importância económica e ainda a legislação que defende as condições de acesso aos edifícios.

Neste contexto, elaborou-se um caso de estudo centrado no Turismo Acessível na cidade de Guimarães, a partir do qual se construiu um itinerário turístico-cultural adequado a deficientes auditivos.

Palavras-chave: Turismo Acessível, Acessibilidade, Deficiência Auditiva, Itinerário Turístico-Cultural.

Abstract

Lately there was a growing call attention to the importance of accessibility in the tourism sector. Gradually there has an increase on the importance of Accessible Tourism around the World, so is imperative to develop accessible tourism products so that equality of opportunity is present in this important sector of the world economy.

Beyond accessibility issues in tourism are a constituent part of the ethical and social concerns, they have also a huge economic dimension which can be a differentiating factor on the quality of a tourist destination.

Going to meet these realities, appears this work.

It analyzes the evolution of concerns about accessibility in tourism. Is also studied the many concepts of accessible tourism, who is included in this segment, the opportunities of this segment and its economic importance, the legislation that defends the conditions to access buildings.

In this context, it was elaborated a case of study focused on Accessible Tourism in the city of Guimarães. From that case of study it was built a tourist-cultural itinerary suitable for the hearing impaired.

Keywords: Accessible Tourism, Accessibility, Hearing Disability, Cultural Tourist Itinerary

Índice

Agradecimentos	i
Resumo	iii
Abstract	v
Índice de Imagens	ix
Índice de Gráficos	ix
Índice de Tabelas	x
Lista de Siglas	xii
Capítulo I – Introdução, Metodologia, Pesquisa Bibliográfica, Caso de Estudo e Estrutura do Projeto	1
1.1 Introdução	1
1.2 Metodologia	3
1.2.1 Pesquisa bibliográfica (pesquisa exploratória)	5
1.2.2 Caso de Estudo	7
1.3 Estrutura do Projeto	9
Capítulo II - Acessibilidade e Turismo Acessível	10
2.1 Enquadramento	10
2.2 - A Evolução do Conceito Turismo Acessível	12
2.3 Turismo Acessível: Conceito	14
2.4 Componentes do Segmento	16
2.4.1 Análise à Deficiência	17
2.4.2 Necessidades especiais dos deficientes nos acessos	19
2.5 Perfil e Comportamentos do Turista Acessível	22
2.6 Oportunidades	23
2.6.1 As oportunidades económicas do Turismo Acessível	25
2.6.2 Estudo do Impacto Económico na Europa	27
Capítulo III - Turismo Acessível: Estudo da Europa e Portugal	30
3.1 Turismo Acessível na Europa	30
3.2 Turismo Acessível: Prática em Portugal	33
3.2.1 Dados sobre os principais mercados emissores	37
3.2.1.1 Análise do mercado do Reino Unido e do mercado Alemão	39
3.2.1.1.1 O mercado do Reino Unido	40
3.2.1.1.2 O mercado Alemão	41
3.3 Enquadramento jurídico da acessibilidade em Portugal	42

Capítulo IV - Caso de Estudo	44
4.1 Enquadramento à cidade de Guimarães	44
4.1.1 Turismo em Guimarães	45
4.2 Recursos da Cidade de Guimarães.....	46
4.2.1 Análise das características de acessibilidade do Património Turístico-Cultural	49
4.2.2 Análise das características de acessibilidade dos Largos e Praças	62
4.2.3 Análise das características de acessibilidade das Igrejas	66
4.2.3 Análise das características de acessibilidade das Unidades Hoteleiras	70
4.2.4 Análise das características de acessibilidade dos Restaurantes	76
Capítulo V – Itinerário turístico-cultural na cidade de Guimarães dedicado ao turismo acessível	81
5.1 Enquadramento aos Itinerários Turísticos-Culturais	81
5.2 Apresentação do Itinerário Turístico Cultural Acessível na Cidade de Guimarães	83
5.3 Orçamento do Itinerário	105
5.4 Relevância do Itinerário Turístico-Cultural acessível a deficientes auditivos.....	106
5.5 Limitações da pesquisa	107
5.6 Contributos da pesquisa	107
Capítulo VI – Conclusões.....	109
Bibliografia	112

Índice de Imagens

IMAGEM 1 - ITINERÁRIO PEDESTRE.....	84
IMAGEM 2 - PLATAFORMA DAS ARTES E DA CRIATIVIDADE	85
IMAGEM 3 - MUSEU ARQUEOLÓGICO DA SOCIEDADE MARTINS SARMENTO	86
IMAGEM 4 - LARGO DO TOURAL.....	87
IMAGEM 5 - CENTRO CULTURAL VILA FLOR.....	88
IMAGEM 6 - ZONA DE COUROS.....	89
IMAGEM 7 - IGREJA DE S. FRANCISCO (INTERIOR)	91
IMAGEM 8 - IGREJA DE S. GUALTER	92
IMAGEM 9 - MUSEU ALBERTO SAMPAIO.....	93
IMAGEM 10 - LARGO DA OLIVEIRA.....	95
IMAGEM 11 - PRAÇA DE SANTIAGO.....	96
IMAGEM 12 - RUA SANTA MARIA	97
IMAGEM 13 - CONVENTO DE SANTA CLARA.....	97
IMAGEM 14 - PRAÇA DA MUMADONA.....	98
IMAGEM 15 - A MURALHA NA AVENIDA ALBERTO SAMPAIO.....	99
IMAGEM 17 - PAÇO DOS DUQUES.....	101
IMAGEM 18 - IGREJA DE S. MIGUEL.....	102
IMAGEM 19 - CASTELO DE GUIMARÃES.....	103
IMAGEM 20 - MUSEU DO CONVENTO DE SANTO ANTÓNIO DOS CAPUCHOS.....	104

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - PROCESSO METODOLÓGICO	4
GRÁFICO 2 - POPULAÇÃO COM MAIS DE 65 ANOS.....	37
GRÁFICO 3 - SITUAÇÃO PERANTE O TRABALHO DOS ESTRANGEIROS QUE VISITAM PORTUGAL	38

Índice de Tabelas

TABELA 1 - NECESSIDADES ESPECIAIS DOS DEFICIENTES NOS ACESSOS.....	19
TABELA 2 - OPORTUNIDADES DO TURISMO ACESSÍVEL	23
TABELA 3 - POTENCIAIS RECEITAS DO MERCADO DE VIAGENS E TURISMO.....	27
TABELA 4 - POPULAÇÃO QUE NECESSITA DE REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE EM 27 PAÍSES DA UNIÃO EUROPEIA.....	32
TABELA 5 - IDADE DOS VISITANTES EM 2008.....	38
TABELA 6 - DESTINOS PREFERIDOS DA POPULAÇÃO ALEMÃ.....	41
TABELA 7- ANÁLISE DOS VISITANTES A GUIMARÃES POR ANO E NACIONALIDADE	45
TABELA 8 - ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE NO CASTELO DE GUIMARÃES	49
TABELA 9 - CASTELO DE GUIMARÃES: CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE	50
TABELA 10 - ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE NO CENTRO CULTURAL VILA FLOR	51
TABELA 11 - CENTRO CULTURAL VILA FLOR: CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE	52
TABELA 12 - ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE NO MUSEU ALBERTO SAMPAIO	52
TABELA 13 - MUSEU ALBERTO SAMPAIO: CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE	53
TABELA 14 - ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE NO PAÇO DOS DUQUES	53
TABELA 15 - PAÇO DOS DUQUES: CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE	54
TABELA 16 - ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE NO MUSEU DA SOCIEDADE MARTINS SARMENTO.....	55
TABELA 17 - MUSEU SOCIEDADE MARTINS SARMENTO: CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE	56
TABELA 18 - ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE NO CONVENTO DE SANTA CLARA	57
TABELA 19 - CONVENTO DE SANTA CLARA: CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE	58
TABELA 20 - ANALISE DA ACESSIBILIDADE NA PLATAFORMA DAS ARTES E DA CRIATIVIDADE	58
TABELA 21 - PLATAFORMA DAS ARTES: CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE.....	59
TABELA 22 - ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE NO MUSEU DE SANTO ANTÓNIO DOS CAPUCHOS.....	60
TABELA 23 – MUSEU DE SANTO ANTÓNIO DOS CAPUCHOS: CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE	61
TABELA 24 - ACESSIBILIDADE NO LARGO DO TOURAL.....	62
TABELA 25 - ACESSIBILIDADE NA PRAÇA DA MUMADONA	63
TABELA 26 - ACESSIBILIDADE NO LARGO DA OLIVEIRA E PRAÇA DE S. TIAGO	64
TABELA 27 - ACESSIBILIDADE NA ZONA DE COUROS	65
TABELA 28 - ACESSIBILIDADE NA IGREJA DA OLIVEIRA.....	66
TABELA 29 - CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE: IGREJA DA OLIVEIRA.....	66
TABELA 30 - ACESSIBILIDADE NA IGREJA DE S. GUALTER.....	67
TABELA 31 - CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE: IGREJA DE S. GUALTER.....	67
TABELA 32 - ACESSIBILIDADE NA IGREJA DE S. FRANCISCO	68
TABELA 33 - CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE: IGREJA DE S. FRANCISCO	68
TABELA 34 - ACESSIBILIDADE NA IGREJA DE S. MIGUEL	68
TABELA 35 - CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE: IGREJA S. MIGUEL.....	69
TABELA 36 - POUSADA SANTA MARINHA: ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE DA UNIDADE HOTELEIRA	70
TABELA 37 - CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE: POUSADA SANTA MARINHA DA COSTA	71

TABELA 38 - OPEN VILAGE SPORTS HOTEL & SPA: ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE DA UNIDADE HOTELEIRA	71
TABELA 39 - CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE: OPEN VILAGE SPORTS HOTEL & SPA	72
TABELA 40 - HOTEL DA OLIVEIRA: ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE DA UNIDADE HOTELEIRA.....	72
TABELA 41 - CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE: HOTEL DA OLIVEIRA.....	73
TABELA 42 – CAMÉLIA HOTEL & HOMES: ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE DA UNIDADE HOTELEIRA	73
TABELA 43 - CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE: CAMÉLIA HOTEL & HOMES	74
TABELA 44 - HOTEL DE GUIMARÃES: ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE DA UNIDADE HOTELEIRA	74
TABELA 45 - CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE: HOTEL DE GUIMARÃES	75
TABELA 46 - RESTAURANTE VILA FLOR: ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE	76
TABELA 47 - CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE: RESTAURANTE VILA FLOR	76
TABELA 48 - RESTAURANTE SANTIAGO: ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE	77
TABELA 49 - CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE: RESTAURANTE SANTIAGO	77
TABELA 50 - RESTAURANTE HISTÓRICO: ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE	77
TABELA 51 - CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE: RESTAURANTE HISTÓRICO	78
TABELA 52 - RESTAURANTE ORIENTAL: ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE	78
TABELA 53 - CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE: RESTAURANTE ORIENTAL.....	78
TABELA 54 - RESTAURANTE BUXA: ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE	79
TABELA 55 - CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE: RESTAURANTE BUXA.....	79
TABELA 56 - RESTAURANTE SOLAR DO ARCO: ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE	79
TABELA 57 - CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE: RESTAURANTE SOLAR DO ARCO ..	80
TABELA 58 - RESTAURANTE BACO: ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE	80
TABELA 59 - CLASSIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE: RESTAURANTE BACO	80
TABELA 60 - ORÇAMENTO DO ITINERÁRIO	105

Lista de Siglas

ADERCO – Asociación para el desarrollo rural de la Comarca de Olivenza

CCVF – Centro Cultural Vila Flor

CNAD – Cooperativa Nacional de Apoio ao Deficiente

IGESPAR – Instituto de Gestão do Património Arquitetónico e Arqueológico

INAG – Instituto da Água

INATEL – Instituto Nacional para o Aproveitamento dos Tempos Livres

INR – Instituto Nacional para a Reabilitação

LDTA – Lousã Destino de Turismo Acessível

LGP – Língua Gestual Portuguesa

SNRIPD – Secretariado Nacional de Reabilitação para a Integração de Pessoas com Deficiência

Capítulo I – Introdução, Metodologia, Pesquisa Bibliográfica, Caso de Estudo e Estrutura do Projeto

1.1 Introdução

O turismo é um bem social de elevada importância que deve estar ao alcance de todos os cidadãos, sem que nenhuma fração da população seja excluída, independentemente das condições, sejam elas pessoais, sociais, económicas ou de qualquer outra natureza (Turismo de Portugal, 2012).

Contudo no turismo, assim como em outros setores, as atividades ainda não são acessíveis a todos os cidadãos, especialmente a pessoas com mobilidade condicionada e a pessoas com deficiências do foro motor, visual, auditivo e intelectual mas também a idosos, grávidas, pessoas com doenças crónicas, problemas cardíacos, problemas respiratórios, diabetes e pessoas com problemas de obesidade e também a famílias numerosas.

Progressivamente no turismo tem-se assistido a uma tomada de consciência destas realidades e por isso vão-se observando tentativas de melhoria das características dos equipamentos e do serviço turístico. As pessoas que se enquadram no segmento do turismo acessível desejam um tratamento igual às demais pessoas nas diferentes atividades turísticas, e tal só pode ser possível com algumas adaptações, ou pela construção de soluções que respondam às suas necessidades e limitações.

No seguimento da construção destas soluções, encontram-se a construção de itinerários turístico-culturais que estejam adaptados às pessoas em causa. Nesse sentido surge este trabalho de projeto.

O propósito deste projeto é elucidar o leitor sobre esta temática, suas características e os padrões associados ao turismo acessível. Depois de apresentado este estudo e com base no mesmo, apresenta-se uma proposta de itinerário-turístico cultural adaptado a pessoas com deficiência auditiva na cidade de Guimarães.

Para tal, inicialmente é apresentada a metodologia seguida para a elaboração do projeto. Em seguida, analisa-se o conceito do Turismo Acessível, fazendo-se também referência à evolução do mesmo. Segue-se, depois, para uma elucidação de quem se insere neste segmento, estudando-se ainda as oportunidades genéricas e as económicas que estão associadas à aposta no turismo acessível.

Para uma maior consolidação de ideias, é ainda analisado o turismo acessível na Europa e, posteriormente, o turismo acessível em Portugal.

Em seguida, parte-se para o caso de estudo, começando-se por uma análise das características de acessibilidade nos recursos do património turístico-cultural da cidade de Guimarães, dos hotéis e dos restaurantes e subsequente classificação de acessível ou de não acessível, mediante o resultado da análise.

A partir dos resultados obtidos, apresenta-se, então, o itinerário turístico-cultural dedicado a pessoas com deficiência auditiva.

O objetivo central deste trabalho de projeto é, acima de tudo, alertar os leitores para a realidade, que, por vezes, é ignorada e que é uma causa social de elevada importância, para além de que a aposta da qualidade nas acessibilidades no turismo é, sem dúvida, uma vantagem competitiva para as empresas turísticas e para o destino.

Para atingir este objetivo central será necessário trabalhar um conjunto de objetivos específicos:

- 1) No primeiro objetivo específico analisa-se o conceito do Turismo Acessível, sustentado por diversos autores de nomeada que se têm dedicado ao estudo

- deste tema, tais como a OMT, Gouveia, Mendes, & Simões e Devile, de modo a obter-se a possibilidade do desenvolvimento turístico e cultural dos destinos;
- 2) Referenciado o primeiro objetivo específico, será possível potenciar o desenvolvimento económico dos mesmos. Este será o segundo objetivo específico a concretizar;
 - 3) Posteriormente, e como terceiro objetivo específico, pretende-se elaborar um caso de estudo na cidade de Guimarães que vise a criação de um itinerário turístico-cultural adaptado ao segmento do Turismo Acessível;
 - 4) Como quarto objectivo específico surge a necessidade do levantamento dos recursos ao nível do Património, da Restauração e Hotelaria que possuam as características de acesso necessárias para um usufruto, na base da igualdade;

Este conjunto de objetivos que sustentam o desenvolvimento do projeto deverão concorrer para a criação de um itinerário turístico-cultural na cidade de Guimarães, contribuindo assim como uma ferramenta que possa alavancar a economia da cidade.

1.2 Metodologia

A metodologia a utilizar num projeto de investigação depende diretamente do tipo de investigação que se realiza. Nesse sentido, apresentam-se e justificam-se de seguida as opções metodológicas tomadas para a realização do mesmo.

Este projeto foi elaborado tendo por base a investigação sugerida por Pizam (1994). Segundo o mesmo autor, a investigação em turismo destina-se a fornecer informações que possam ajudar os gestores a tomarem decisões, seguindo um carácter de objetividade, reprodutibilidade e sistematização. Essa investigação, ainda segundo Pizam (1994), pode ser dividida em sete momentos, a saber: formulação do

problema; revisão de literatura; definição de conceitos, variáveis e hipóteses; seleção do tipo de investigação; tipo de técnica para a recolha de dados; seleção dos elementos de onde a informação vai ser retirada; e, por fim, planeamento do processamento e análise a informação.

No caso deste trabalho de projeto, depois da identificação e formulação do problema de pesquisa, a investigação passou pelos seguintes processos: pesquisa bibliográfica para conhecer a problemática, para efeito de suporte do estudo e para consolidação de conceitos; levantamento cartográfico e do património cultural; fazendo-se uma análise forte e precisa a cada recurso do património cultural para efeito de avaliação. Isto é, se a mesma estava apta a receber turistas com deficiência ou incapacidade, tendo por base as especificações presentes no decreto-lei 163/2006, de 8 de Agosto e alguns outros aspetos considerados de importante relevância pela autora. Essa análise foi feita também no que diz respeito às infraestruturas turísticas, unidades hoteleiras e restaurantes selecionados na cidade; observação participante e, por fim, o último momento resulta da criação de um itinerário turístico-cultural adaptado a pessoas com deficiência, no caso específico dos deficientes auditivos.

Desse modo a investigação para a elaboração deste trabalho de projeto seguiu este processo metodológico:

Gráfico 1 - Processo metodológico



No processo relativo ao tipo de pesquisa, foi utilizada a pesquisa bibliográfica (pesquisa exploratória), processo que se analisa nas partes seguintes.

1.2.1 Pesquisa bibliográfica (pesquisa exploratória)

Este tipo de pesquisa serve, num primeiro momento, para o investigador se enquadrar e se familiarizar com o objeto de estudo e também para elucidar o autor em relação aos conceitos existentes acerca do tema e consequente evolução e relação entre eles.

Formulação do Problema de Pesquisa

Toda a investigação se inicia após a identificação e seleção de um objeto de pesquisa. Geralmente, surge depois da identificação de uma falha, de uma preocupação específica ou de um problema (Pizam, 1994).

O problema de pesquisa deste trabalho de projeto surgiu quando a autora por ter feito voluntariado na Associação para a Integração e Reabilitação Social de Crianças e Jovens de Vizela, e pelo facto de aí se ter apercebido das dificuldades que esta e outras enfrentavam quando queriam levar os utentes a passear. Então, a autora investigou um pouco o tema do Turismo Acessível e apercebeu-se das dificuldades que atualmente podem estar presentes nos destinos para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida poderem usufruir do turismo acessível. Nesse sentido e também com o intuito de criar um produto turístico inovador na cidade de Guimarães, foi pensada a construção de um itinerário turístico-cultural nesta cidade adaptado ao segmento do Turismo Acessível.

Recolha de Dados

A escolha de técnicas de recolha de dados serve, sobretudo, para suportar que a informação recolhida é confiável (Pizam, 1994).

Neste projeto a técnica de recolha de dados utilizada foi a pesquisa de informação em fontes secundárias tais como documentos partilhados *online*, livros sobre o tema, informação de organismos públicos, relatórios de conferências, artigos científicos e trabalhos de projeto de peritos sobre o tema.

Revisão de Literatura

Para a elaboração do presente trabalho de projeto foi necessário, como realçado anteriormente, recorrer a uma exaustiva revisão bibliográfica para compreender os conceitos existentes de Turismo Acessível, a evolução dos mesmos ao longo do tempo, a fim de conhecer os bons exemplos de Turismo Acessível praticados no Mundo (mais especificamente os casos da Europa)¹, para entender o que já foi feito no caso de Portugal e também para clarificar a autora acerca da definição e dos aspetos indispensáveis na criação de um itinerário turístico. Ou seja, a revisão da literatura funcionou como a consolidação toda a pesquisa elaborada.

Definição de conceitos ou variáveis

Após a preparação de toda a matéria teórica e da bibliografia recolhida, é fundamental definir e desenvolver conceitos e variáveis. A recolha destes elementos é imprescindível para a fundamentação do caso de estudo.

¹ Barrierefreier Tourismus Programm (Alemanha); European Network for Accessible Tourism (Europe)

No caso do presente trabalho de projeto, depois de estudado todo o material bibliográfico, recolheram-se e organizaram-se os conceitos, tornando-se assim nas variáveis que são a base do desenvolvimento do caso de estudo.

1.2.2 Caso de Estudo

O caso de Estudo deste projeto teve como ponto de partida a definição dos recursos da cidade de Guimarães, fazendo-se para isso um levantamento das infraestruturas turísticas desta cidade.

Depois de realizado o levantamento e efetuada a escolha dos recursos a incluir no itinerário, foi feita uma análise intensiva a cada uma das infraestruturas para efeitos de avaliação, isto é para se saber se a mesma estava apta a receber turistas com deficiência ou incapacidade, tendo por base as especificações presentes no decreto-lei 163/2006 de 8 de Agosto e alguns outros aspetos considerados de importante relevância pela autora.

Desse modo, foram analisadas os seguintes parâmetros: 1) os acesos exteriores ao edifício – lugares de estacionamento; acessos pedonais e as passadeiras nas imediações. 2) Os acessos no interior do edifício: a existência de rampa ou elevador; as características dos corredores; as dimensões das portas; as características das casas-de-banho; as dimensões dos balcões de atendimento. 3) A existência de material informativo adaptado a pessoas com necessidades particulares. Por exemplo, se existe uma versão dos *flyers* de promoção desse edifício em formato braille. Para a elaboração deste estudo foi fundamental a leitura do decreto-lei 163/2006 de 8 Agosto, a visita ao departamento urbanístico da Câmara de Guimarães, onde foi possível consultar os projetos de algum dos edifícios em questão e onde

também foi possível a consulta do plano municipal de promoção e de acessibilidade elaborado por Paula Teles.²

Em seguida, foi efetuado um levantamento de unidades hoteleiras, restaurantes e lojas de recordações para complemento do itinerário e aos mesmos foi feita uma análise à acessibilidade por parte de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida tendo por base os mesmo critérios já enunciados.

Em sequência do estudo das características de acessibilidade de cada recurso, classificou-se como acessível ou não acessível, e concluiu-se que, em termos de igrejas, restaurantes e alguns museus, ainda existem muitas barreiras no acesso. Por esse motivo e para não se construir um itinerário limitado, optou-se por construir um itinerário dedicado a pessoas com deficiência auditiva, pois as outras deficiências (especificamente as motoras, visuais e também intelectuais) seriam imensamente complexas de contornar. Assim a barreira a “eliminar” é a da audição que será contornada pois o itinerário construído foi elaborado com conceção do acompanhamento constante de uma profissional em Língua Gestual Portuguesa (LGP) para tradução das informações recebidas ao longo do mesmo.

Se o itinerário construído fosse dedicado a uma pessoa sem dificuldades auditivas, teria uma duração de 8 horas. Quando surgiu a questão se a duração se manteria para os deficientes auditivos, uma vez que é necessária a tradução das informações obtidas nos museus e outras entidades envolvidas para LGP, entrou-se em contato com a intérprete profissional em Língua Gestual Portuguesa e a mesma replicou que o profissional consegue acompanhar realizando tradução simultânea, mas que, no entanto, a experiência diz-lhe que este público aprecia colocar questões e observar os espaços, as obras, os museus e os monumentos com algum tempo e tranquilidade, privilegiando-se muito os pormenores visuais (um pouco fruto da

² Paula Teles – Plano Municipal da Promoção de Acessibilidade de Guimarães.

deficiência auditiva). Por esses motivos a profissional considerou que normalmente as visitas tornam-se mais demoradas para deficientes auditivos. Indo de encontro a esta constatação, o itinerário foi elaborado para ter dois dias de duração.

Depois de elaborado o itinerário no papel, o mesmo foi testado três vezes pela autora.

1.3 Estrutura do Projeto

Relativamente à sua organização, este projeto encontra-se dividido em 6 Capítulos:

Um primeiro capítulo onde é feita uma introdução ao tema em estudo, é descrita a metodologia seguida durante toda a investigação que deu origem ao presente trabalho de projeto e apresenta-se a estrutura do projeto.

No segundo capítulo é dado início ao estudo do setor do turismo acessível, iniciando-se com a evolução do conceito do turismo acessível e os vários conceitos existentes acerca do turismo acessível.

Em seguida faz se referência a quem compõe o segmento, fazendo-se referência também a perfil e comportamentos dos turistas acessíveis e no final faz-se um estudo às oportunidades económicas, especificamente um estudo do impacto económico na Europa e em Portugal.

No terceiro capítulo é feito o estudo do turismo acessível na Europa e também em Portugal, analisando-se no caso de Portugal as boas práticas efetuadas e ainda realizada uma análise sobre os mercados emissores.

No quarto capítulo é possível encontrar a análise das características de acessibilidade do património turístico-cultural, dos largos e praças, das igrejas, das

unidades hoteleiras e dos restaurantes de Guimarães, que é a cidade objeto de estudo. Posteriormente surge a classificação se os recursos são considerados acessíveis ou não acessíveis.

No quinto capítulo apresenta-se o itinerário turístico-cultural da cidade de Guimarães adequado a pessoas com deficiência auditiva, tendo-se para o efeito identificando 16 recursos do património, 4 unidades hoteleiras e 7 restaurantes adequados à fruição deste segmento.

O sexto e último capítulo é constituído pelas limitações ao estudo, pelos contributos da pesquisa e finalmente as conclusões que se retiraram desta investigação.

Capítulo II - Acessibilidade e Turismo Acessível

2.1 Enquadramento

Para análise das condições de acessibilidade em locais de interesse turístico é necessária a compreensão:1) dos conceitos de acessibilidade e de turismo acessível;2) do segmento de mercado e das oportunidades.

A acessibilidade pode ser definida como a capacidade do meio (espaços, edifícios ou serviços) de proporcionar a todos de igual forma oportunidade de uso, de uma forma direta, imediata e permanente e o mais autónoma possível. Analisando esta definição é importante salientar alguns pontos da mesma (Gouveia, Mendes, & Simões 2010).

No âmbito do turismo, os autores Gouveia, Mendes, & Simões (2010) defendem que o “meio” deve ser entendido como o edificado (edifícios e os espaços exteriores) e os bens e serviços destinados ao usufruto do turista (incluindo os aspetos associados ao atendimento). Deve ser o meio adaptar-se ao consumidor tendo em consideração

as necessidades dos mesmos. O inverso não é razoável numa visão de qualidade e de satisfação dos clientes.

Ainda na opinião dos mesmos autores, a acessibilidade é uma condição para a igualdade de oportunidades, quer no usufruto de espaços, de bens ou de serviços. Desse modo, uma barreira à acessibilidade pode impedir ou criar desvantagens nos ditos acessos. A utilização desses acessos não deve ser avaliada tendo em conta a utilidade presente e futura por pessoas com deficiência mas também refletindo sobre a oportunidade para a oferta (oportunidade para captar, satisfazer e fidelizar novos visitantes, alargando a base de clientes).

No que diz respeito ao uso de uma forma direta, imediata e permanente, para melhor entendimento pode se ter em conta o exemplo dos sanitários. O uso das instalações sanitárias deve ser direto ou seja sem recorrer a terceiros, nomeadamente para pedir a abertura da porta trancada. Esta deve ser imediata e, por isso, não devem ser obrigados a esperar pela “chegada” da chave das instalações adaptadas e o uso deve ser permanente. Continuando com o exemplo dos sanitários, as mesmas não devem estar sujeitas a horários especiais (de modo que as instalações sanitárias adaptadas a pessoas com necessidades especiais não devem fechar mais cedo que as restantes).

A autonomia é dos pontos chave relacionados com a acessibilidade. É indispensável que o meio não “obrigue” o consumidor a pedir auxílio para realizar tarefas que, em condições adequadas, este pode e quer realizar sozinho (Gouveia, Mendes, & Simões, 2010).

A acessibilidade resulta na conjugação dos fatores enunciados acima e deve ser indispensável também a promoção da acessibilidade, a intervenção em obra, a definição de procedimentos de gestão e manutenção e a formação adequada aos

funcionários para serem capazes de interagirem da melhor forma com os clientes com necessidades especiais.

De acordo com Umbelino (2009) é importante referir que, na prestação de serviços turísticos, todos os clientes são especiais. Todos têm uma individualidade, todos têm gostos e exigências próprias. Neste contexto, as infraestruturas turísticas devem estar devidamente adaptadas para facilitarem um acesso independente a qualquer visitante, para que todos possam usufruir com igual prazer e grau de satisfação destes espaços.

2.2 - A Evolução do Conceito Turismo Acessível

Em 1980 a Organização Mundial do Turismo, na sua declaração de Manila reconheceu o turismo como um direito fundamental e um veículo chave para o desenvolvimento humano e recomendou aos estados membro a regulamentação dos serviços turísticos e salientando também os aspetos mais importantes da acessibilidade no turismo (OMT, 1980).

É a partir desse momento que o conceito de Turismo Acessível começa a surgir.

Inicialmente, o turismo acessível foi concebido como aquele que garante o usufruto do turismo por pessoas que apresentem algum tipo de deficiência ou incapacidade física, sensorial ou psíquica (Gouveia, Mendes, & Simões, 2010).

No final dos anos oitenta surge o termo *Turismo Para Todos* que fazia referência ao turismo para pessoas com deficiência ou incapacidade. Esse termo representava as atividades de turismo e lazer que estavam adaptadas a ser exercidas por todas as pessoas, independentemente do seu grau de capacidade ou incapacidade. (Domínguez, 2008).

No seguimento da ratificação da Convenção das Nações Unidas sobre os direitos das pessoas com deficiência, verificou-se uma maior incidência sobre as

obrigações do sector do turismo para garantir que as pessoas com necessidades especiais possam exercer o seu direito de desfrutar do lazer, do desporto e do turismo nas mesmas condições que a restante população (Turismo de Portugal, 2013).

Como reconhecido pelo Turismo de Portugal (2013) na “Declaração sobre a facilitação da viagem turística” da OMT aprovada pela resolução da Assembleia Geral – A/RES/578 (XVIII), de 2009, autenticou-se que a facilitação do turismo para pessoas com necessidades especiais é um elemento essencial de qualquer política para o desenvolvimento de turismo responsável.

2.3 Turismo Acessível: Conceito

Como conceptualiza Devile (2009) o Turismo Acessível, também designado como “Turismo para Todos”, é um tipo de turismo no qual qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e atividades orientada para os gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos de procura.

De acordo com Darcy S. (1998) o Turismo Acessível pode ser definido como o conjunto de serviços e infraestruturas capazes de permitir às pessoas com necessidades especiais apreciar as suas férias e tempos de lazer sem barreiras ou problemas específicos. Outro conceito surge em 2009, definindo o Turismo Acessível como um processo de capacitar as pessoas com deficiência e os idosos a funcionar de forma igual, independente e com dignidade através da entrega de produtos, serviços e ambientes turísticos universais Darcy *et al.* (2010).

Os turistas com incapacidades incluem todas as pessoas que, devido ao ambiente onde estão inseridas, sofrem uma limitação ao nível da sua capacidade relacional e apresentam necessidades especiais durante a viagem, no alojamento e ao nível de outros serviços turísticos. A acessibilidade no turismo vai para além das pessoas com deficiência mas inclui também famílias com crianças pequenas, séniores e também pessoas com problemas de saúde temporários (Rights of Tourists with Disabilities in the European Union Framework, 2008).

O Turismo Acessível foi concebido como o que garante o uso/gozo do turismo por pessoas com deficiências físicas, mentais ou sensoriais, ou seja, para facilitar o acesso das pessoas com deficiência às infraestruturas e aos serviços turísticos (Pérez & González, 2003).

De acordo com Gómez (2002), *cit in* (Alén, Domínguez, & Losada, 2012: 145) o Turismo Acessível pode ser definido como a variedade de atividades que ocorrem durante o tempo livre dedicado a atividades turísticas para pessoas com capacidades limitadas, o que lhes permite integrar plenamente nas suas perspetivas funcionais e psicológicas e atingir a satisfação individual e o desenvolvimento social. Uma atividade acessível é sinónimo de integração.

Conforme realçado pela Associação Portuguesa de Turismo Acessível *cit in* (Nunes, 2011:14), o conceito de turismo acessível abrange todas as propostas de turismo que permitem o acesso fácil e autónomo de todas as pessoas incluindo aquelas com mobilidade condicionada, aos produtos bens e serviços, características do turismo como o alojamento, alimentação, informação, transporte, usufruto de serviços nos monumentos, equipamento e espaços urbanos, meio edificado, rural ou natural.

O Turismo Acessível reconhece que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos e é necessário proporcionar um conjunto de serviços a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos de procura. Do ponto de vista da oferta, o Turismo Acessível é um conjunto de serviços e infraestruturas capazes de permitir às pessoas com necessidades especiais apreciar as suas férias e tempos de lazer sem barreiras ou problemas particulares (Devile, 2009).

O Turismo Acessível ou Turismo Para Todos é uma forma de turismo que envolve um processo de colaboração entre as partes integrantes da atividade turística que permite às pessoas com necessidades especiais de acesso usufruir os produtos, serviços e ambientes turísticos, de forma independente e com equidade e dignidade (Turismo de Portugal, 2013).

Erradamente quando se fala em Turismo Acessível surge o termo do deficiente físico ou motor, mas o Turismo Acessível não é um turismo apenas para pessoas com deficiências motoras. Como a Design for all: Accessible Tourism in Portugal (2012) salienta que o Turismo Acessível vai muito para além das rampas, pois atende às diversidades emergentes de uma variedade de deficiências. Esta afirmação defende também que as infraestruturas e equipamentos são fundamentais mas adequação de serviços também é importante. O Turismo acessível aplica-se a outros grupos alvo tais como idosos ou aqueles em convalescença (a relação entre Saúde/ Reabilitação e Turismo é uma realidade em crescimento), que amplia consideravelmente a aplicabilidade do conceito de Turismo Acessível.

2.4 Componentes do Segmento

É um erro pensar que este segmento é apenas composto por pessoas com deficiência. A realidade é que o turismo acessível é composto pelos turistas para quem a acessibilidade é uma condição indispensável ao consumo confortável, seguro e autónomo (Turismo de Portugal, 2013); (Gouveia, Mendes, & Simões, 2010).

Mais especificamente os incluídos neste grupo são:

- Pessoas com algum tipo/grau de deficiência ou incapacidade (ao nível motor, visual, auditivo e mental);
- Pessoas com limitações de saúde crónicas (problemas cardíacos, problemas respiratórios, diabetes, obesidade, alergias entre outros);
- Pessoas com algum tipo de incapacidade temporária (por exemplo uma pessoa com uma perna partida);
- Idosos;
- Os acompanhantes (familiares ou amigos) da(s) pessoa(s) com incapacidade;

- Famílias com um número elevado de crianças;
- Crianças e grávidas;

(Devile, 2009); (Gouveia, Mendes, & Simões, 2010); (Turismo de Portugal, 2013).

2.4.1 Análise à Deficiência

Como descrito no Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria (2012) as deficiências correspondem a um desvio relativamente ao que geralmente é aceite como estado biomédico normal (padrão) do corpo e das suas funções. As deficiências podem ser caracterizadas como temporárias, permanentes, progressivas, regressivas, estáveis, intermitentes ou contínuas.

As diferentes deficiências são descritas segundo o Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria (2012) da seguinte forma:

Deficiência Visual

“A deficiência visual é a perda ou redução da capacidade visual, com carácter definitivo, não sendo suscetível de ser melhorada ou corrigida com o uso de lentes e/ou tratamento clínico ou cirúrgico. As limitações do campo visual abrangem não só a cegueira total mas igualmente a visão parcial. No primeiro caso a pessoa não vê mas “sente” o que o rodeia através dos outros sentidos (tato, olfato, audição, gosto), em regra mais desenvolvidos. No segundo caso, a pessoa não vê bem mas possui visão residual.”
(Turismo de Portugal, 2012: 14).

Deficiência Auditiva

A deficiência auditiva é a incapacidade total/parcial em ouvir. Uma das consequências mais graves da deficiência auditiva é a dificuldade de comunicação o que provoca deficiências no desenvolvimento ao nível da fala e da língua, provocando assim graves dificuldades na compreensão oral (Turismo de Portugal, 2012).

Deficiência Motora

“A deficiência motora resulta de uma disfunção física ou motora, a qual poderá ser congénita ou adquirida por doença ou acidente. Este tipo de deficiência poderá ser temporária ou permanente, e assumir mais ou menos gravidade. Pode decorrer de lesões neurológicas, neuromusculares ou ortopédicas afetando o individuo no que diz respeito à sua mobilidade e coordenação motora.” (Turismo de Portugal, 2012: 17).

Deficiência Intelectual

“A deficiência intelectual é a designação que caracteriza os problemas que ocorrem no cérebro e levam a dificuldades de aprendizagem, de capacidade para pensar abstratamente, de capacidade de adaptação a novas situações, nas quais o conjunto de processos como memória, categorização, aprendizagem e solução de problemas, capacidade linguística ou de comunicação são afetados.” (Turismo de Portugal, 2012: 18).

2.4.2 Necessidades especiais dos deficientes nos acessos

Com a tabela 1 pretende-se fazer uma síntese das boas práticas a serem tomadas em consideração para as diferentes deficiências. Esta tabela refere-se aos cuidados especiais a ter nos diversos acessos, seja na via pública, seja na abordagem a edifícios de caráter patrimonial, hotéis ou restauração.

Tabela 1 - Necessidades especiais dos deficientes nos acessos

Para Deficientes Visuais	Contato baseado numa contínua troca de informação oral; Possibilidade de tocar nos objetos e pessoas para uma melhor identificação; Iluminação e contrastes que possibilitem um maior grau de autonomia; Descrição clara do meio físico que as rodeia, a fim de poderem detetar o caminho e os obstáculos para uma mais fácil deslocação; Acesso a produtos de apoio (bengalas, áudio guias, cães de assistência, etc); Atenção prioritária em caso de emergência.
Para deficientes Auditivos	Contato visual com o interlocutor; Boa iluminação para que possam fazer leitura labial; Conhecimento básico da Língua Gestual Portuguesa ou Código de Sinais Internacionais; Possibilidade de utilizar um meio alternativo de informação e comunicação caso não haja compreensão; Atenção prioritária em caso de emergência.

<p>Para Deficientes Motores</p>	<p>Informação precisa e atual sobre o grau de acessibilidade do lugar para onde se dirigem (degraus, rampas, elevadores, larguras das portas, existências de instalações sanitárias adaptadas);</p> <p>Acesso total às infraestruturas e respetiva utilização;</p> <p>Ajudas técnicas e produtos de apoio (cadeiras de banho, rampas amovíveis, canadianas, andarilhos, etc), para compensar as diversas barreiras que possam existir;</p> <p>Respeito pelo ritmo das pessoas com mobilidade condicionada;</p> <p>Locais e assentos ao longo do percurso para descanso;</p> <p>Assistência para subir escadas, caso seja necessário;</p> <p>Apoio no transporte de bagagem ou embrulhos, etc;</p> <p>Assistência para se transferirem da cadeira de rodas para outro assento;</p> <p>Utilização de superfícies antiderrapantes para se evitarem quedas;</p> <p>Atenção prioritária em caso de emergência.</p>
<p>Para deficientes intelectuais</p>	<p>Relacionamento interpessoal apropriado;</p> <p>Comunicação e comportamento amigáveis;</p> <p>Comunicar sem preconceitos e de forma natural;</p> <p>Tratamento afetuoso e natural, evitando-se atitudes ou compromissos demasiado paternalistas;</p> <p>Participação nas atividades de lazer e entretenimento;</p> <p>Utilização de simbologia fácil de entender e perceber em qualquer parte (pictogramas);</p> <p>Atenção prioritária em caso de emergência.</p>

Fonte: Adaptado de Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria (2012)

Após análise da tabela 1 pode-se concluir que os cuidados a ter com as diferentes deficiências são diversos. Assim constata-se que para todas as tipologias é imperativa a atenção prioritária em caso de emergência. No caso da deficiência visual destaca-se a importância da contínua troca de informação oral, enquanto para os deficientes auditivos torna-se mais importante o contato visual com o interlocutor. Já para os deficientes motores o acesso total às infraestruturas é imprescindível. Sendo que para os deficientes intelectuais o tratamento afectuoso e natural torna-se inevitável. Neste contexto, conclui-se que cada deficiência tem as suas necessidades especiais, daí que a consulta da tabela 1 se torne fundamental para uma boa compreensão dos cuidados especiais a ter sobre cada patologia.

2.5 Perfil e Comportamentos do Turista Acessível

Importa salientar que a literatura acerca da segmentação do Turismo Acessível na Europa é diminuta (em Portugal é ainda menor) e por esse motivo o estudo recai sobre a obra de Alén, Domínguez, & Losada (2012) que analisou os estudos do Ministério Federal da Economia e Tecnologia da Alemanha realizado em 2004 e o estudo da Agência Nacional para Novas Tecnologias, Energia, Meio Ambiente da Itália divulgado em 1999.

Segundo Alén, Domínguez, & Losada (2012) as principais conclusões acerca do perfil dos turistas deste segmento na Alemanha são:

- Mais da metade dos entrevistados têm mais de 65 anos de idade;
- As Poupanças e as pensões são o principal meio de subsistência;
- O rendimento médio é de 2.250 € / mês;
- Mais de 50 % dos entrevistados têm um grau de deficiência que se aproxima dos 100%;
- A deficiência mais representativa é a deficiência física, que representa mais de 60%;
- Pessoas com deficiência viajam menos em comparação com pessoas sem deficiência;
- 37% dos entrevistados decidiu não viajar devido à falta de instalações acessíveis;
- 48% dos entrevistados viajaria com mais frequência se os destinos tivessem serviços mais adequados à acessibilidade;

Segundo Alén, Domínguez, & Losada (2012) as conclusões principais acerca dos comportamentos dos Turistas Acessíveis de Itália são:

- 54% dos entrevistados eram mulheres e 46% eram homens;
- Os entrevistados pertenciam principalmente à classe média (ou seja, funcionários, professores e empresários de pequenas empresas);
- As suas viagens eram geralmente auto-organizadas, sendo que 79% dos inquiridos respondeu que organizava as suas próprias viagens, e a restante percentagem recorria a agentes de viagem e tour operadores;

2.6 Oportunidades

Com a tabela 2 pretende-se demonstrar as oportunidades que se abrem a um destino que adapte as suas infraestruturas a uma maior acessibilidade, abrindo assim portas à oferta para turistas com necessidades especiais.

Tabela 2 - Oportunidades do Turismo Acessível

OPORTUNIDADES
Aumento da capacidade de atração de um destino;
Melhorar a imagem de um destino - ao associar o destino a uma causa social de grande importância que é a promoção da igualdade;
Fortalecer a competitividade do destino, ampliando assim a oferta turística do destino para este mercado com enorme potencial;
Combate à sazonalidade, uma vez que este segmento de mercado tende a viajar fora das épocas altas;
Fidelização destes turistas que quando satisfeitos tendem a repetir destinos e a regressar aqueles destinos que prestaram um serviço de qualidade em todos os parâmetros mas especialmente no que diz respeito à acessibilidade; (Alén,

Domínguez, & Losada, 2012)
Existe cerca de mil milhões de pessoas com deficiência, o que equivale a cerca de 15% da população mundial; (Turismo de Portugal, 2013)
Em 2020 haverá 1,2 mil milhões de pessoas com mais de 60 anos de idade; (Nunes, 2011)
Com base nas projeções demográficas espera-se que até 2060 o número de sénior duplique e por isso é de esperar um aumento das viagens numa altura em que terão tempo para o lazer e condições financeiras também;
O envelhecimento da população dos países desenvolvidos e com isso a falta de mobilidade associada e/ou diversas condicionantes sensoriais e cognitivas;
O aumento gradual do rendimento das pessoas com deficiência;
Evolução das políticas de integração e de igualdade;
Na União Europeia, 37% das pessoas com deficiência tem mobilidade reduzida; (Buhalis & Eichhorn, 2005)
Na União Europeia 59% da população tem um familiar com mobilidade reduzida e 47% da população tem um amigo/conhecido com necessidades especiais; (Buhalis & Eichhorn, 2005)
Na União Europeia 80% dos turistas com mobilidade reduzida viajam com familiares ou com amigos; (Buhalis & Eichhorn, 2005)
50% dos turistas alemães com incapacidade afirmaram que viajariam com mais frequência se os destinos oferecessem mais acessibilidade; (Buhalis & Eichhorn, 2005)
75,8% dos turistas alemães com incapacidades escolhe o seu destino de férias mediante a existência dos meios adequados para que os indivíduos usufruam dos diferentes serviços de forma independente;

Fonte: do autor

Como se pode verificar pela tabela 2 são várias as oportunidades que se abrem a um destino que aposta no Turismo Acessível. A verdade é que se verificou que este segmento turístico quando satisfeito tende a repetir o destino e cerca de 80% viaja na companhia de familiares ou amigos. Se atendermos a que o envelhecimento da população nos países desenvolvidos é um facto real bem como o aumento gradual dos rendimentos das pessoas com deficiência logo se pode compreender que este segmento tem um enorme potencial.

2.6.1 As oportunidades económicas do Turismo Acessível

Segundo o Design for all: Accessible Tourism in Portugal (2012) existem algumas razões que suportam a importância do Turismo Acessível e sendo interessantes podem sensibilizar os intervenientes da oferta turística em relação ao potencial económico deste mercado.

As razões que apontam para apoiar este ponto de vista são as seguintes:

- 1) O número de deficientes é elevado e não é um número estático, ou seja, todos os dias nascem pessoas no mundo e por isso todos os dias nascem também pessoas com deficiência o que faz com que o número de deficientes possivelmente venha a ser maior. Isto é uma realidade por exemplo, nos países desenvolvidos, que formam ao mesmo tempo o mercado com mais antiguidade e importância para o turismo internacional e nacional;
- 2) Quando um grupo de amigos ou uma família que tem um membro com deficiência e pretendem viajar, essa pessoa será provavelmente o centro das atenções do grupo o que significa que a dimensão deste mercado é muito mais vasta do que se pensa. Nesse mesmo sentido, na obra Design for all: Accessible

Tourism in Portugal (2012) os autores fazem referência ao estudo realizado para os jogos paraolímpicos de Londres 2012. Segundo os dados obtidos nesse estudo, verificaram que os turistas deste segmento não tendem a viajar sozinhos. As estatísticas obtidas por este estudo: 50% viaja com um parceiro; 20% Viaja com uma criança e 21 a 25% viaja com um assistente;

3) O número de destinos acessíveis é baixo, o que significa que a competitividade deste mercado específico é menos agressiva que no geral;

4) As pessoas com deficiência ou incapacidade assim como os séniores estão frequentemente disponíveis/propensos a viajar durante a época baixa;

5) Em média os hóspedes com deficiência ficam mais tempo no destino que os outros turistas;

6) O conceito do Turismo Acessível assim como os seus requisitos também são úteis para explorar mercados como o de turismo de saúde, considerando-se por exemplo o uso de um hotel ou outra infraestrutura de alojamento para tratamentos ou recuperação ambulatoria;

7) Este tipo de Turismo é por vezes suportado por fundos sociais ou seguros pessoais. Este fator amplia a dimensão económica do mercado;

8) Dada a natureza de certas deficiências e consequentes dificuldades em movimentar-se, estes turistas estão mais dispostos a permanecer e gastar dentro da unidade turística;

9) Quando sentem que as suas necessidades são tratadas de forma adequada estes clientes tendem a ser mais leais aos seus destinos de férias e às próprias empresas turísticas que os serviram bem;

(Design for all: Accessible Tourism in Portugal, 2012).

2.6.2 Estudo do Impacto Económico na Europa

De acordo com Buhalis & Eichhorn (2005) na Europa 59% da população tem um familiar com mobilidade reduzida e 47% tem um amigo/conhecido com necessidades especiais.

Cerca de 80% dos turistas com mobilidade reduzida viajam com familiares ou com amigos (Buhalis & Eichhorn 2005).

Este é um fator muito positivo porque potencia o aumento de turistas num destino e consequentemente o aumento de receitas.

Tabela 3 - Potenciais Receitas do Mercado de Viagens e Turismo

Potenciais Receitas do Mercado de Viagens e Turismo						
Procura geral da acessibilidade	70% com saúde e meios financeiros para viajar	Efeito multiplicador para familiares e amigos	Acompanhantes (familiares e amigos)	Total do potencial mercado de viagens	Despesa média por pessoa e por viagem*	Potenciais receitas turísticas
127,5 milhões	89,3 milhões	0,5	44,7 milhões	134 milhões		€83 biliões
		2	178,6 milhões	267,9 milhões	€620	€166 biliões

Fonte: Gouveia, Mendes, & Simões(2010: 27)

Como observado na tabela 3 e como refere Gouveia, Mendes, & Simões (2010), para o cálculo das potenciais receitas (considerando para além da pessoa com deficiência, o valor multiplicador dos acompanhantes), este deve ser estabelecido em 2. Segundo os mesmos autores, este valor foi estabelecido com base nos dados apurados pelo projeto OSSATE, sendo consideravelmente superior a uma primeira estimativa (Touche, 2002) cujo valor é de 0,5 – como se pode observar na tabela acima.

Considerando estes dados estima-se que as potenciais receitas do mercado de viagens e turismo deve oscilar entre os 83 biliões (se 0,5 for o valor considerado) e os 166 biliões de euros (se 2 for o valor considerado).

Segundo Gouveia, Mendes, & Simões (2010) com estas receitas, as vendas no sector turístico europeu poderiam crescer dos 249,2 biliões de euros (registados em 2003) para mais de 300 ou 400 biliões de euros respetivamente.

De acordo com os autores, é importante também salientar que na realidade os valores serão certamente maiores porque para estes cálculos apenas entraram os dados das férias de europeus na Europa, não sendo consideradas as férias de Europeus fora da Europa nem as férias na Europa de “não-Europeus”.

2.6.2.1 O Exemplo do impacto Económico na Alemanha

Em 2004, Neumann e Reuber fizeram uma investigação acerca da implementação do programa “Turismo Acessível para todos” na Alemanha em que concluíram que os turistas alemães com algum tipo de deficiência contribuem com cerca de 2,5 mil milhões de euros para a economia e concluíram também que 75,8% dos turistas com incapacidades escolhe o seu destino de férias devido aos meios adequados para que os indivíduos usufruam dos diferentes serviços de forma independente (Neumann, 2004 *cit in* (Gouveia, Mendes, & Simões, 2010).

Concluíram também que as receitas geradas sustentam direta e indiretamente, 65000 postos de trabalho a tempo inteiro.

Em relação aos preços, 62,3% dos inquiridos não se importaria de pagar um preço superior para utilizar facilidades e serviços acessíveis.

Em relação à frequência com que viajam, 50% dos turistas com incapacidade responderam que viajariam com mais frequência se os destinos oferecessem mais acessibilidade.

A mesma investigação concluiu que se for considerado o montante que o turista com incapacidade (e o seu acompanhante, pois como visto anteriormente a

maioria destes viaja quase sempre acompanhado) o retorno anual com os turistas alemães com incapacidades poderá estar compreendido entre € 2,5 ou € 4,8 mil milhões num meio turístico acessível. A condição de que geralmente o turista com incapacidade viaja com acompanhantes, por exemplo membros da sua família, permite um efeito multiplicador muito importante.

2.6.2.2 Importância Económica do Turismo Acessível em Portugal

De acordo com o Design for all: Accessible Tourism in Portugal (2012) em Portugal, o Turismo Acessível ainda é um conceito pouco estudado/analísado dado por exemplo a sua diversidade de perspetivas: a cultura e sociedade / economia; oferta / procura; interesses privados / interesse público, e também porque este não é mais do que uma alternativa, forma holística e integral de conceber a oferta turística. Sendo um tema ainda “marginalizado” não existem estudos sobre o real impacto económico deste segmento para o turismo acessível em Portugal.

Não havendo nenhum estudo específico sobre o impacto económico em Portugal, os aspetos gerais e relevantes deste segmento suportam a sua importância económica. Entre os vários aspetos apresentados anteriormente, destacam-se os seguintes:

- A fidelidade: Estes turistas tendem a repetir os destinos e as empresas turísticas que os serviram com qualidade;
- Combate à sazonalidade: Estes turistas tendem a viajar em épocas baixas;
- Aumento da estadia: Estes turistas tendem a ter estadias mais prolongadas que os turistas em geral;
- Efeito Multiplicador: Estes turistas tendem a não viajar sozinhos;

(Design for all: Accessible Tourism in Portugal, 2012).

Assim como referido no mesmo estudo Design for all: Accessible Tourism in Portugal, (2012) um fator importante para o suporte económico deste segmento é que este se tornou um mercado em expansão e por isso um fator de diferenciação e sucesso. Será pois mais um segmento turístico a que Portugal deverá ter capacidade para atender às necessidades do mesmo. Considerando a importância conhecida que o sector do Turismo tem na Economia Portuguesa.

Capítulo III - Turismo Acessível: Estudo da Europa e Portugal

3.1 Turismo Acessível na Europa

De acordo com Buhalis & Eichhorn (2005) existem mais de 45 milhões de pessoas com idades entre os 16 e 64 anos na Europa. Uma em cada seis tem problemas de saúde de longa duração ou qualquer deficiência. Dos jovens com 16 anos, 7,3% tem problemas de saúde de longa duração ou qualquer deficiência permanente.

No conjunto dos países da União Europeia, as pessoas com deficiência representam 16% da população ativa laboral. Estes autores estimam a procura geral da acessibilidade em 127,5 milhões de europeus (este valor representa 27% da população europeia) (Buhalis & Eichhorn, 2005).

Como referem os mesmos autores, cerca de 70% da população que necessita de acessibilidade tem meios financeiros e condições para viajar.

De acordo com Employment of Disabled People in Europe 2002 (2005) a média de famílias com um membro com deficiência é de 59%, e 38% dos europeus tem um amigo com deficiência.

Os europeus com deficiência gozam em média mais do que um período de férias por ano e estes viajariam ainda mais se houvesse mais destinos adaptados à acessibilidade e mais informação disponível sobre os mesmos (Buhalis & Eichhorn, 2005).

Com o apoio da União Europeia foi criada em 2006 a ENAT – *European Network for Accessible Tourism*. A ENAT é uma fundação sem fins lucrativos para empresas e instituições que pretendem ser pioneiras em promoção/prática/estudo do Turismo Acessível. Assim sendo apoia o estudo e investigação desta temática, promove projetos relacionados com o Turismo Acessível e premeia as cidades que exercem boas práticas neste segmento turístico.

Tabela 4 - População que necessita de requisitos de acessibilidade em 27 Países da União Europeia

País	Procura de Acessibilidade por País	% Total da População	País	Procura de Acessibilidade e por País	% Total da Pop.
Polónia	5,094.0	13.2	Irlanda	932.6	23.2
Letónia	370.0	16.2	Espanha	9,489.0	23.5
Eslováquia	956.5	17.6	Itália	13,840.0	23.8
Malta	74.0	18.6	Noruega	1,123.0	24.5
Roménia	4,156.8	18.6	Áustria	2,065.6	25.2
Chipre	151.2	19.4	Grécia	2,739.9	25.7
Lituânia	735.5	20.4	Alemanha	21,738.3	26.3
Luxemburgo	103.0	22.0	Dinamarca	1,531.4	28,2
Hungria	2,288.1	22,9	República Checa	2,926.5	28.6
Eslovénia	585.9	29.1	Suécia	2,736.3	30.4
Bélgica	3,060.0	29.5	Holanda	5,025.9	30.6
Portugal	3,202.6	30.3	Estónia	426.1	32.0
França	19,688.0	32.6	Reino Unido	20,520.6	34.0
Finlândia	1,937.1	37.1			

Fonte: Adaptado de Nunes (2011)

Como observado na tabela 4, a população que procura/necessita de requisitos de acessibilidade, é bastante significativa. Destaca-se os casos da Finlândia, França,

Reino Unido e Estónia que tem percentagens de procura de acessibilidade de 37.1 %, 32.6 %, 34.0% e 32 % respetivamente.

Em relação a Portugal, segundo Nunes (2011) a procura de acessibilidade é de 3,202.6 pessoas que corresponde a 30.3 % da população total.

3.2 Turismo Acessível: Prática em Portugal

Segundo o estudo Design for all: Accessible Tourism in Portugal, (2012) o Turismo Acessível é visto como um tema “marginal” e como que uma “carga extra” para os empresários do ramo do turístico porque há pouco conhecimento sobre o real impacto económico destas iniciativas e também pouco conhecimento das reais necessidades e preferências do seu público-alvo.

Em Portugal o Turismo Acessível começou a ser abordado em conferências e workshops que alertaram para a necessidade e importância da remoção de barreiras nos acessos às atividades turísticas para que as mesmas estejam adaptadas a todos os cidadãos.

Um projeto impulsionador do Turismo Acessível em Portugal foi o caso da Lousã com o projeto LDTA – Lousã Destino de Turismo Acessível cujo objetivo era impor-se como o primeiro destino de Turismo Acessível de Portugal, que foi certificado em 2011 como Destino de Turismo Acessível através do programa de certificação internacional desenvolvido pelo Gabinete de Acessibilidade Belga Toegankelijkheidsbureau. Esta certificação é válida por 2 anos e é baseada numa auditoria às políticas de Turismo Acessível dos destinos visados e inclui a avaliação das condições de acessibilidade dos ambientes ao ar livre, alojamento, atrações e atividades para visitantes com necessidades especiais, incluindo pessoas com deficiência, idosos e famílias com crianças.

Contudo, o início deste projeto LDTA aconteceu no ano de 2004 com a aposta estratégica da Câmara Municipal da Lousã através da criação da Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade que luta pela melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência. Uma das iniciativas mais visíveis foi o lançamento do selo Lousã Acessível que permite identificar os estabelecimentos públicos e privados que preenchem os requisitos mínimos de acessibilidade (até à data foram entregues 143 selos). Outra iniciativa de grande importância foi a realização, na Lousã, do primeiro Congresso Nacional de Turismo Acessível em Abril de 2007. Este encontro pioneiro permitiu alargar a discussão de temáticas ligadas à incapacidade e ao desenvolvimento turístico acessível, trazendo a debate casos de boas práticas que estimularam o interesse da comunidade empresarial, política e académica (Deville, *et al.* 2012).

O Instituto Nacional para a Reabilitação I.P (INR), que é um instituto público integrado no Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e o Secretariado Nacional de Reabilitação para a Integração de Pessoas com Deficiência (SNRIPD) – Entidade que precedeu o INR, foram 2 entidades importantes no desenvolvimento da acessibilidade no turismo em Portugal.

Na área do Turismo Acessível o INR foi responsável por diversos projetos como:

- A criação dos “Guias de Turismo Acessível”. Estes guias foram publicados em 2000 e 2001 e abordavam as diferentes regiões de Portugal como o Norte (Minho, Douro, Trás-os-Montes), a cidade do Porto, Beiras, Leiria/Fátima, entre outras. Estes guias informavam sobre as condições de acessibilidade de edifícios e infraestruturas como parques, estações, agências de viagem, edifícios culturais e de lazer, turísticos e desportivos;
- A edição de um “Guia de referência para Profissionais de Turismo” no ano de 2007. Este guia fornece uma nova visão aos operadores

turísticos para, por exemplo através da formação dos profissionais de turismo darem a melhor resposta aos turistas com necessidades especiais;

- O projeto “Praia Acessível – Praia para Todos” que resultou de uma parceria com o Turismo de Portugal, o Instituto da Água (INAG) e o Instituto do Emprego e Formação Profissional. Este projeto iniciado em 2004 teve como objetivo conseguir proporcionar às pessoas com mobilidade condicionada o maior número de praias acessíveis. Isto significa praias com estacionamento próprios, acessos pedonais corretos, passadeiras no areal, sanitários adaptados, postos de socorro e de fácil acesso e equipamentos que facilitem a praia e apoiem o banho. No continente de Portugal as praias marítimas acessíveis distribuem-se por toda a costa desde Caminha até Vila Real de Santo António.

Para além dos projetos abordados, o INR contribui para a sensibilização e informação sobre o tema através de artigos publicados ou através de intervenções públicas em seminários/conferências.

O Instituto Nacional para o Aproveitamento dos Tempos Livres (INATEL) é um dos maiores prestadores de serviços turísticos. Atualmente é uma importante referência ao nível do turismo sénior mas também gere o programa denominado “Abrir Portas à Diferença”, que faz com os cidadãos com deficiência que integrem uma instituição, tenham mais de 18 anos e um grau de deficiência igual ou superior a 60% tenham a possibilidade de viajar.

A Cooperativa Nacional de Apoio ao Deficiente (CNAD) foi fundada em 1982. A mesma tem um longo historial de esforços na promoção e no desenvolvimento do Turismo Acessível em Portugal através essencialmente de ações de sensibilização, informação, atendimento, formação, emprego, apoio e representação das pessoas com deficiência perante os organismos privados e públicos que implicam inclusão

social. A CNAD em parceria com outras entidades ligadas ao turismo criou a Turintrega, que tem como objetivos o apoio informativo ao turista com deficiência, o levantamento de alojamentos turísticos adaptados e de programas de férias acessíveis.

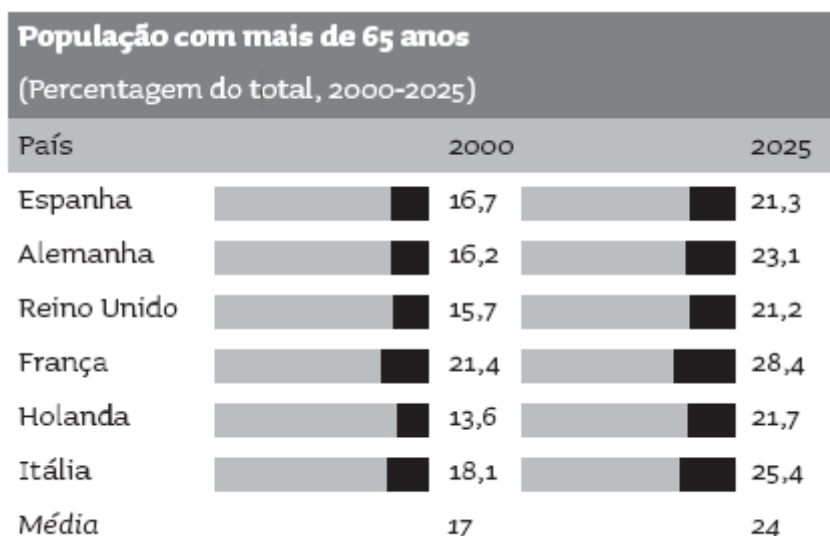
A Associação Salvador criada em 2003 por Salvador Mendes de Almeida, é uma referência na área da mobilidade reduzida. Na área do Turismo Acessível destaca-se o website “Portugal Acessível” (www.portugalacessivel.com) desenvolvido em parceria com a Accessible Portugal, é um portal online que tem a função de ser um guia de informação sobre espaços, edifícios e infraestruturas acessíveis como alojamentos, restaurantes, museus, bibliotecas, cinemas, praias.

O projeto “rotas sem barreiras” foi criado pela Associação Terras Dentro em parceria com a Agência para o Desenvolvimento Local no Alentejo e a ADERCO (Asociación para el desarrollo rural de la comarca de Olivenza). Este projeto tem como objetivos promover a igualdade de oportunidades e a integração social por meio das atividades turísticas e diversificar a oferta turística dos territórios. Através deste projeto foi criado um guia de turismo acessível com enfoque na região do Alentejo onde estão presentes alojamentos, restaurantes e atividades de lazer assinalados com uma de duas hipóteses: “acessibilidade total” (o viajante individualmente pode aceder aos locais assinalados) ou “acessibilidade condicionada” (é recomendado acompanhamento nos locais assinalados).’

A Accessible Portugal foi criada em 2005 e está sediada em Lisboa. Foi a primeira agência de viagens portuguesa vocacionada para o turismo acessível.

3.2.1 Dados sobre os principais mercados emissores

Gráfico 2 - População com mais de 65 anos



Fonte: Gouveia, Mendes, & Simões, (2010: 28)

Relativamente aos visitantes estrangeiros do segmento do turismo acessível que visitam Portugal, os dados existentes referem-se essencialmente à cidade de Lisboa e são particularmente esclarecedores no que diz respeito à relevância no mercado dos turistas com mais de 65 anos de idade (grupo que tende a crescer devido ao envelhecimento demográfico nos mercados emissores) como se pode observar no gráfico acima.

Tabela 5 - Idade dos Visitantes em 2008

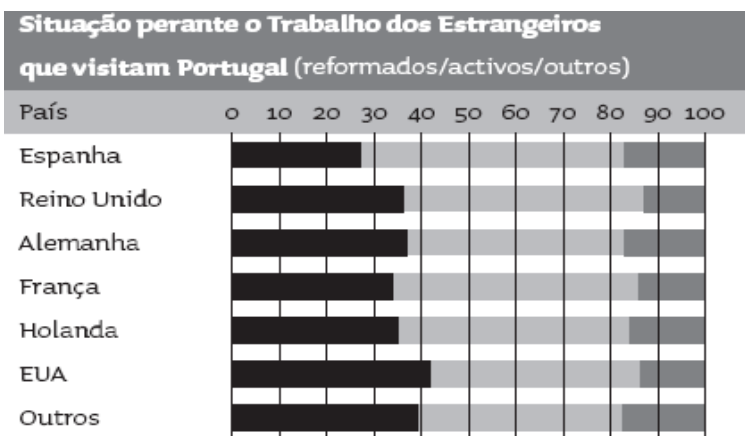
Lisboa: Idade dos Visitantes em 2008 (%)		
Idade	Região	Cidade
65 ou mais	18,7	17,6
55 a 64	14,4	13,6
45 a 54	25,8	26,1
35 a 44	13,4	13,6
25 a 34	18,0	19,3
12 a 24	9,1	9,1

Fonte: Gouveia, Mendes, & Simões (2010: 29)

Segundo a análise da tabela 5, conclui-se que a percentagem de séniores que visitam a Região de Lisboa é de 18,7%. Esta percentagem é a terceira maior, o que suporta a importância deste segmento para o turismo Nacional. Em termos apenas da cidade de Lisboa, a percentagem é de 17,6%.

Em relação à situação de trabalho dos estrangeiros que visitam Portugal observe-se o gráfico 3:

Gráfico 3 - Situação perante o Trabalho dos estrangeiros que visitam Portugal



Fonte: (Gouveia, Mendes, & Simões, 2010: 28)

Pela análise ao gráfico 3 conclui-se que mais de 40% dos turistas oriundos dos EUA que visitam Portugal são reformados. Dos turistas oriundos do Reino Unido, da França, da Alemanha e da Holanda 1/3 dos mesmos são reformados. Este é um fator

importante pois os reformados tem, na sua maioria mais de 65 anos de idade, e por isso inserem-se no segmento do Turismo Acessível pois procuram e precisam da acessibilidade nas infraestruturas turísticas, hoteleiras.

Segundo Gouveia, Mendes & Simões (2010) no que diz respeito aos passageiros internacionais de Cruzeiro que aportaram em Lisboa entre Maio de 2008 e Setembro do mesmo ano, a idade média é de 54,3 anos e a proporção de reformados é de 34,7%. Outro dado relevante é de que 99,5% dos turistas viajam acompanhados e gastam diariamente em média 43,63 € (por turista).

De acordo com Gouveia, Mendes & Simões (2010) no período de 1 de Outubro de 2008 a 31 de Julho de 2009 nos aeroportos de Lisboa, Porto e Faro, foram realizadas no total 74.437 assistências My Way (assistências prestadas a passageiros com incapacidade ou mobilidade reduzida) e por isso o número médio de assistências por mês foi de 3.721 e de 244 por dia. É de ressaltar que nem todos os passageiros com alguma deficiência e/ou incapacidade solicitam o serviço My Way e por isso os números reais de passageiros com mobilidade condicionada ou com deficiência serão certamente maiores.

3.2.1.1 Análise do mercado do Reino Unido e do mercado Alemão

A sustentação de um turismo acessível de excelência depende diretamente da influência dos mercados estrangeiros, por esse motivo serão neste momento analisadas diversas variáveis importantes e decisivas no que respeita o Turismo Acessível nos seguintes mercados: o mercado do Reino Unido e o mercado Alemão.

3.2.1.1.1 O mercado do Reino Unido

Segundo Gouveia, Mendes & Simões (2010) em relação aos dados publicados pelo Governo Inglês em 2012 (no contorno da preparação dos Jogos Olímpicos) realça-se:

- Existem mais de 11 milhões de pessoas com deficiência ou incapacidade em Inglaterra (quase 1/5 da população total);
- No ano de 2012 existiam cerca de 11 milhões de pessoas com deficiência ou incapacidade em Inglaterra e a estimativa para 2025 é de que mais de 1/3 da população terá mais de 65 anos;
- O número de visitantes com mais de 85 anos tem vindo aumentar e os avós que passam férias com os netos são um mercado em franco crescimento;
- No primeiro semestre de 2009, 12% de todas as viagens domésticas com pernoita foram feitas com alguma dificuldade nos acessos ou por acompanhantes de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, representando assim um total de 5,7 milhões de viagens e por isso quase mil milhões de libras de contributo para a economia do Reino Unido;
- As pessoas com deficiência ou incapacidade do Reino Unido têm tendência a tirar holiday breaks de 04 noites de alojamento;
- Estes turistas são frequentemente acompanhados por cuidadores – familiares ou amigos. Mais de metade viaja com companhia e 20% viajam com uma criança.

3.2.1.1.2 O mercado Alemão

Segundo Gouveia, Mendes & Simões (2010) o mercado Alemão revela as seguintes tendências:

- Ao invés da população em geral (em que se verificou uma diminuição do número de viagens) houve mais pessoas a realizar viagens entre a população com deficiência ou incapacidade;
- O número médio de viagens com mais de 5 dias de duração se manteve igual para a população em geral, registou-se um aumento da durabilidade das viagens para a população com limitações;
- A falta de condições de acessibilidade no destino e nos meios de transporte já fez com que 37% decidisse não viajar;
- 48% dos inquiridos viajaria com mais frequência se houvesse mais serviços acessíveis;
- A percentagem de inquiridos que estaria disposta a pagar mais por instalações acessíveis é de 60%;
- Os turistas com incapacidade, deficiência e mobilidade reduzida são de uma enorme lealdade aos destinos, isto é tendem a retornar aos destinos;

Em relação aos destinos preferidos da população Alemã (viagens superiores a 5 dias) observe-se a seguinte tabela:

Tabela 6 - Destinos preferidos da população Alemã

Destino (%) ²⁸		
	População Total	Pessoas com limitações na mobilidade ou actividades
Nacional	28,4	42,9
Estrangeiro	71,6	57,1
Diferença	-43,2	-14,2

Fonte: Gouveia, Mendes, & Simões (2010: 32)

No ano de 2004, 71,6% da população total alemã tinha preferência por realizar viagens de 5 dias para um destino estrangeiro. A percentagem de preferência por destinos estrangeiros é de 57,1% para pessoas com mobilidade reduzida.

3.3 Enquadramento jurídico da acessibilidade em Portugal

O primeiro Decreto-Lei que expressava exigências de adaptação do meio edificado a pessoas com mobilidade reduzida foi o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio. O próprio legislador reconhece que o mesmo ficou largamente por cumprir.

Atualmente é de reconhecer que existiram mudanças profundas e a evolução legislativa tem consequências não apenas ao nível das exigências, mas também da fiscalização e possíveis consequências quando existir incumprimento.

Atualmente estão em vigor as seguintes normas que protegem a pessoa com deficiência/ mobilidade reduzida/incapacidade no que diz respeito à acessibilidade:

- Decreto-Lei nº 163/2006 de 8 de Agosto – Estabelece as normas técnicas de acessibilidade e as regras para a sua aplicação (Revogação do Decreto-Lei.º 123/97, de 22 de Maio – onde é notável uma grande evolução e aperfeiçoamento tanto nas normas como nos mecanismos para a sua aplicação);
- Lei nº46/2006, de 28 de Agosto – Proíbe e pune a discriminação de pessoas com base na deficiência;
- CRP, Artº 13 – Nos termos do qual “todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei” e “ninguém pode ser privado de qualquer direito” devido à sua condição social;
- CRP, Art.º 71. , nº2 – “Os cidadãos portadores de deficiência física ou mental” devem gozar plenamente dos direitos constitucionais;

- CRP, Art.º 26º, n.º1 – Confere a todos o direito “à proteção legal contra quaisquer formas de discriminação”;
- Lei n.º 38/2004, de 18 Agosto – Nos termos do qual está presente o regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência;
- Cfr. Art.º 5º - Está presente o Princípio da Cidadania (nos termos do qual a pessoa com deficiência tem direito ao acesso a todos os bens e serviços da sociedade);
- Cfr. Art.º6º - Está presente o Princípio da Não Discriminação (nos termos do qual existe a proibição à discriminação direta ou indireta, por ação ou omissão, com base na deficiência);
- Resolução de Conselho de Ministros n.º 120/2006, de 21 de Setembro – Foi estabelecido o I Plano Nacional de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade;

A preocupação com a acessibilidade tem vindo a ser vertida para diplomas publicados após a entrada em vigor do Decreto-Lei nº 163/2006. Esta preocupação com a acessibilidade está presente no novo código dos contratos públicos (Decreto-Lei n.º18/2008, de 29 de Janeiro) que estabelece a disciplina aplicável à contratação pública e por isso a existência de condições de acessibilidade passa a ser um fator a considerar no processo de seleção e contratação (por exemplo de um espaço para um evento).

Como se pode concluir pela informação descrita acima, a promoção da acessibilidade é uma condição essencial para o pleno exercício da cidadania e existem diversas leis que visam fomentar a mesma e apoiar os direitos das pessoas com deficiência. Ainda assim e como analisado no capítulo IV deste projeto, a cidade de Guimarães possuiu ainda vários edifícios que não cumprem as normas, no que diz respeito às condições de acessibilidade.

Capítulo IV - Caso de Estudo

O presente caso de estudo concentrou-se na elaboração de um itinerário turístico-cultural na cidade de Guimarães, pretendendo-se que o mesmo seja acessível ao turista com necessidades especiais.

Esta escolha é fundamentada na profunda e sólida pesquisa bibliográfica efetuada, onde se verificou uma lacuna, a nível geral, neste segmento turístico. Pretende-se, assim, contribuir com um produto inovador e potenciador da economia local.

4.1 Enquadramento à cidade de Guimarães

Guimarães é uma cidade portuguesa situada no Distrito de Braga, região Norte e sub-região do Ave.

A cidade tem uma população de cerca de 52 182 habitantes.

É uma cidade histórica, com um papel crucial na formação de Portugal, e que conta já com mais de um milénio desde a sua formação, altura em que era designada como Vimaranes.

Guimarães é uma das mais importantes cidades históricas do país, sendo o seu centro histórico considerado Património Cultural da Humanidade desde 2001, tornando-a definitivamente um dos maiores centros turísticos da região do Porto e Norte de Portugal.

Em 2012 foi Capital Europeia da Cultura e no ano seguinte foi Cidade Europeia do Desporto.

4.1.1 Turismo em Guimarães

Na última década Guimarães tem vindo aumentar a sua notoriedade e capacidade de atrair visitantes, tendo sido o ano de 2012 o ano que atraiu mais turistas provavelmente por ter sido o ano em que a cidade foi Capital Europeia da Cultura (Guimarães Turismo, 2014).

Tabela 7- Análise dos visitantes a Guimarães por ano e nacionalidade

	2009			2010				2011				2012				2013			
	Total	%	Pos.	Total	%	Var.%	Pos.	Total	%	Var.%	Pos.	Total	%	Var.%	Pos.	Total	%	Var.%	Pos.
Portugal	14527	22	2º	11214	20	-22.0	2º	12819	22	12.5	2º	50926	42	297,3	1º	8185	18	-83,9	2º
Espanha	21928	33	1º	18439	33	-15.9	1º	16815	29	-9.6	1º	24117	20	43.4	2º	14615	31	-39,4	1º
França	10687	16	3º	8704	15	-22.7	3º	8247	14	-5.5	3º	15138	12	83.6	3º	7730	17	-48,8	3º
Alemanha	2236	3	5º	1694	3	-31.9	7º	1484	2	-14.1	8º	5363	4	261.4	4º	1912	4	-64.3	6º
Itália	1959	3	7º	1797	3	-9.0	6º	1952	3	7.9	5º	3203	2	64.1	7º	1289	3	-59,7	8º
R. Unido	1717	3	8º	1431	2	-19.9	8º	1708	3	16.2	7º	2290	2	34.1	9º	2029	4	-11,4	5º
Holanda	2013	3	6º	1862	3	-8.1	5º	1738	3	-7.1	6º	3452	3	98.6	6º	1568	3	-54.5	7º
Brasil	2880	4	4º	2869	5	-0.3	4º	2903	5	1.2	4º	4447	4	53.2	5º	2604	6	-41,4	4º
E.U.A	637	1	10º	499	1	-27.6	11º	570	1	12.4	11º	967	1	69.8	12º	846	2	-12,5	10º
Japão	631	1	11º	522	1	-20.8	10º	584	1	10.6	10º	968	1	65.8	11º	401	1	-58,5	12º
Bélgica	1056	2	9º	730	1	-44.6	9º	664	1	-9.9	9º	2484	2	274.1	8º	1151	2	-53,6	9º
Canadá	270	0	12º	268	0	-0.7	12º	426	1	37	12º	969	1	127.2	10º	475	1	-50,9	11º

Fonte: Guimarães Turismo (2014)

Numa análise aos valores do total de visitantes por países de origem, constata-se que Portugal, Espanha e França ocupam sistematicamente os primeiros lugares como países de origem dos visitantes. Em relação ao ano de 2013, é de notar um decréscimo de turistas em relação aos anos anteriores em todas as nacionalidades.

No ano de 2013, Espanha ocupa o primeiro lugar do mercado emissor com 37%, seguindo-se Portugal com 18% e no terceiro lugar o mercado Francês com 17%.

Guimarães à semelhança da maior parte dos destinos turísticos nacionais e internacionais, sofre do efeito da sazonalidade, um dos maiores dilemas do turismo mundial. Em Guimarães o período do ano de 2013 (à semelhança dos anos anteriores) que teve maior número de turistas foi o período entre Maio e Setembro (destacando-se o mês de Agosto onde se regista o maior número de visitantes) Guimarães Turismo (2014).

Esta realidade é uma oportunidade para o Turismo Acessível pois como descrito anteriormente este segmento “combate” a sazonalidade uma vez que existe uma tendência para praticar atividades turísticas na época baixa.

4.2 Recursos da Cidade de Guimarães

Inicia-se o presente caso de estudo deste projeto com a identificação dos recursos da cidade de Guimarães, fazendo-se para isso um levantamento das infraestruturas turísticas da cidade de Guimarães. Para o efeito escolheram-se também unidades hoteleiras e restaurantes.

Em seguida foi feita uma análise intensiva a cada uma das infraestruturas para efeitos de avaliação, isto é, verificar se a mesma estava apta a receber turistas com deficiência ou incapacidade, tendo por base as especificações presentes no decreto-lei 163/2006 de 8 de Agosto, no que diz respeito aos acessos exteriores ao edifício, aos acessos no interior do edifício e outros aspetos como por exemplo a existência de material informativo adaptado a pessoas com necessidades particulares.

Também se analisaram as características de acessibilidade nas unidades hoteleiras e nos restaurantes selecionados.

Pelos resultados das análises feitas classificaram-se como acessível ou não acessível todos os recursos em causa.

Após o levantamento cartográfico da cidade, adicionou-se o Património Turístico-Cultural, tais como, museus, igrejas, praças e infraestruturas turísticas como unidades hoteleiras e restauração. Em seguida foi feita a escolha dos recursos a incluir no itinerário. A escolha recaiu sobre os seguintes:

- Museus e Património análogo: Plataforma das Artes e da Criatividade, Museu Arqueológico da Sociedade Martins Sarmento, Museu Alberto Sampaio, Paço dos Duques, Castelo de Guimarães, Museu do Convento de Santo António dos Capuchos e Centro Cultural Vila Flor;
- Praças e Largos: Praça de S. Tiago, Largo da Oliveira, Largo do Toural, Praça da Mumadona, Zona de Couros;
- Igrejas: Igreja da Oliveira, Igreja de S. Gualter (ou da Nossa Senhora da Consolação e Santos Passos), Igreja de S. Francisco e Igreja de S. Miguel;
- Unidades Hoteleiras: Open Village Sports Hotel & Spa, Hotel da Oliveira, Hotel de Guimarães, Camélia Hotel & Homes;
- Restaurantes: restaurante Vila Flor, restaurante Santiago, restaurante Histórico, restaurante Oriental, restaurante Buxa, restaurante Solar do Arco e restaurante Baco.

Posteriormente, fez-se uma análise das questões de acessibilidade desses recursos.

No caso dos Museus e infraestruturas do mesmo género a análise foca os seguintes aspetos: acessibilidade exterior à infraestrutura – os acessos, o pavimento, as passadeiras de peões e os lugares de estacionamento para pessoas com deficiência; e os acessos no edifício – as escadas, rampas,

elevadores, dimensões das portas, dos corredores e dos balcões. Foi analisada também se a infraestrutura disponibiliza algum material informativo em formato especial – por exemplo um *flyer* informativo em braille.

No caso das praças fez-se uma análise em relação ao piso, aos passeios existentes na praça e às passadeiras de peões adjacentes.

No que diz respeito à análise das Igrejas, as características estudadas foram: as passadeiras de peões adjacentes, os degraus de acesso, as rampas e a dimensão das portas.

4.2.1 Análise das características de acessibilidade do Património Turístico-Cultural

Para efeito de organização e estudo prévio do património turístico-cultural considerou-se pertinente elaborar dezasseis tabelas. Oito tabelas correspondem à análise das características de acessibilidade ao monumento, quer no interior quer no exterior, e as restantes oito referem-se à sua respetiva classificação.

Tabela 8 - Análise da Acessibilidade no Castelo de Guimarães

Castelo de Guimarães	
Acesso ao Exterior do Edifício	Acesso ao Edifício
Acessos amplos porém com pavimento irregular e escadas tanto do lado do Paço dos Duques como do lado do Campo da Batalha de S. Mamede;	As portas de entrada cumprem o dimensionamento disposto no decreto-lei de 87cm para portas exteriores e principais;
Existe 2 lugares de estacionamento para deficientes em frente à estátua de D. Afonso Henriques;	Não existe rampa; Em todo o edifício existem escadas, degraus isolados e corredores desnivelados. As escadas de acesso à porta de entrada não têm corrimão nem as dimensões regulamentadas;
	As soleiras não têm dimensões regulamentares, possuem todas mais que 2cm de altura;

	Os puxadores não são de alavanca e por isso não são regulamentares pois dificulta o seu manuseamento por parte de pessoas com mobilidade reduzida.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: do autor

Tabela 9 - Castelo de Guimarães: Classificação da acessibilidade

Castelo de Guimarães	
Deficiência Motora	Não Acessível
Deficiência Intelectual	Não Acessível
Deficiência Visual	Não Acessível
Deficiência Auditiva	Acessível

Fonte: do autor

Tabela 10 - Análise da Acessibilidade no Centro Cultural Vila Flor

Centro Cultural Vila Flor	
Acesso ao Exterior do Edifício	Acesso ao Edifício
Os percursos pedonais que servem o Centro Cultural são contínuos e possuem largura regulamentar;	Não existe rampa na porta principal de acesso ao Centro Cultural Vila Flor; Existe uma rampa numa entrada secundária (porém a mesma possui uma inclinação não regulamentada);
Existem lugares de estacionamento para deficientes;	Existe elevador para acesso ao segundo piso e o mesmo tem as dimensões exigidas. Possui patamar de espera, barras de apoio no interior, comunicação em Braille, faltando apenas a comunicação sonora;
Existe uma passadeira mas os rebaixos não são regulamentares na sua dimensão, agravada esta situação pela existência de dois pilaretes no seu enfiamento;	Os corredores e espaços de distribuição são amplos, nivelados, com largura que permite manobras;
	As portas interiores que dividem cada uma das salas possuem largura regulamentar de 0,98 cm;
	A área de atendimento na receção é composta por um balcão, não rebaixado para pessoas com mobilidade reduzida. Não existe sistema de auto-atendimento;
	Existem casas de banho adaptadas para pessoas com mobilidade reduzida;

Fonte: do autor

Tabela 11 - Centro Cultural Vila Flor: Classificação da acessibilidade

Centro Cultural Vila Flor	
Deficiência Motora	Acessível
Deficiência Intelectual	Acessível
Deficiência Visual	Acessível
Deficiência Auditiva	Acessível

Fonte: do autor

Tabela 12 - Análise da acessibilidade no Museu Alberto Sampaio

Museu Alberto Sampaio	
Acesso ao exterior do edifício	Acessos no edifício
O acesso ao átrio exterior do museu é amplo e nivelado, existe apenas um troço de passeio na sua lateral que não cumpre as dimensões previstas na lei (0,80m);	O edifício estrutura-se em três pisos. O acesso para os diferentes pisos é feito apenas por escadas com a dimensão dos degraus variável, sem corrimãos regulamentares de apoio.
Não existem passadeiras na envolvente próxima ao edifício;	Os corredores e espaços de distribuição são amplos, nivelados, com largura que permite manobras por pessoas de mobilidade condicionada.
Não existe lugar de estacionamento destinado a pessoas de mobilidade reduzida;	O acesso à porta principal é dificultado pela presença de degraus não regulamentares na sua dimensão As portas interiores de acesso a cada uma das salas expositivas ou serviços e à zona exterior têm larguras variáveis, todas regulamentares, porém o acesso entre as várias dependências é dificultado pela

	presença de degraus não regulamentares nas suas dimensões e ausência de corrimãos de apoio;
	A área de atendimento na receção é composta por um balcão, não rebaixado para pessoas com mobilidade reduzida. Não existe sistema de auto-atendimento;
	Existe casa de banho adaptada para pessoas com deficiência/mobilidade reduzida;
Outros aspetos: Não possuem material (tipo <i>flyers</i> ou folhetos) informativo especial para pessoas com deficiência.	

Fonte: do autor

Tabela 13 - Museu Alberto Sampaio: Classificação da acessibilidade

Museu Alberto Sampaio	
Deficiência Motora	Não Acessível
Deficiência Intelectual	Não Acessível
Deficiência Visual	Não Acessível
Deficiência Auditiva	Acessível

Fonte: do autor

Tabela 14 - Análise da acessibilidade no Paço dos Duques

Paço dos Duques	
Acesso ao Exterior do Edifício	Acesso ao Edifício
O espaço exterior privado envolvente ao edifício em estudo tem os acessos pavimentados com um material irregular apesar dos canais de circulação serem amplos;	Uma das portas de entrada e algumas portas interiores de acesso, não cumprem o dimensionamento disposto no decreto-lei de 87cm para portas exteriores e principais;
Existe estacionamento para	Os puxadores não são de alavanca e por

deficientes em frente ao Edifício;	isso não são regulamentares pois dificulta o seu manuseamento por parte de pessoas com mobilidade reduzida;
	Os corredores, átrios e espaço de distribuição são amplos;
	Tem elevador;
	As dependências têm a disposição do mobiliário de forma organizada e que permite espaços de passagem e de manobra amplos;
	Existe Instalação Sanitária dirigida a pessoas com mobilidade reduzida sinalizada e equipada com todos os equipamentos necessários ao uso deste espaço
	Os balcões de atendimento não estão regulamentares na sua altura.
Outros aspetos: Possuem um <i>flyer</i> informativo em braille e audioguias; Para pessoas invisuais existe a possibilidade de tocar em algumas peças do Museu.	

Fonte: do autor

Tabela 15 - Paço dos Duques: Classificação da acessibilidade

Paço dos Duques	
Deficiência Motora	Acessível
Deficiência Intelectual	Acessível
Deficiência Visual	Acessível
Deficiência Auditiva	Acessível

Fonte: do autor

Tabela 16 - Análise da acessibilidade no Museu da Sociedade Martins Sarmento

Museu da Sociedade Martins Sarmento	
Acesso ao Exterior do Edifício	Acessos no Edifício
Os percursos pedonais são contínuos e possuem largura regulamentar;	Não tem rampa de acesso nem elevador;
Existem passadeiras na envolvente próxima ao edifício mas os rebaixos não são regulamentares pela sua inclinação;	O edifício estrutura-se em três pisos. O acesso para os diferentes pisos é feito apenas por escadas com a dimensão dos degraus variável, sem corrimãos regulamentares de apoio. Os corredores e espaços de distribuição são amplos, nivelados, com largura que permite manobras por pessoas de mobilidade condicionada.
Não existe lugar de estacionamento destinado a pessoas de mobilidade reduzida;	Nos claustros, a distribuição das peças de exposição compromete a locomoção de pessoas de mobilidade condicionada. O pavimento também não se encontra regulamentar pelo seu estado de degradação.
	Não existem sanitários adequados a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

	Os puxadores não possuem um design inclusivo, que facilite o seu manuseamento por pessoas com mobilidade reduzida; O acesso à zona exterior está comprometido pela existência de degraus que pelas suas dimensões não se encontram regulamentares.
	A área de atendimento na receção é composta por um balcão, não rebaixado para pessoas com mobilidade reduzida. Não existe sistema de auto-atendimento.
Outros aspetos: Não possuem material (tipo <i>flyers</i> ou folhetos) informativo especial para pessoas com deficiência.	

Fonte: do autor

Tabela 17 - Museu Sociedade Martins Sarmento: Classificação da acessibilidade

Museu Sociedade Martins Sarmento	
Deficiência Motora	Não Acessível
Deficiência Intelectual	Não Acessível
Deficiência Visual	Não Acessível
Deficiência Auditiva	Acessível

Fonte: do autor

Tabela 18 - Análise da acessibilidade no Convento de Santa Clara

Convento de Santa Clara	
Acesso ao Exterior do Edifício	Acesso ao Edifício
Os acessos exteriores do edifício têm o seu pavimento irregular;	Existem rampas regulamentares nas portas de entrada;
Existem acessos rampeados dos passeios;	A soleira de entrada tem altura de 0.03m estando por isso acima do mínimo regulamentar de 0.02m;
Existem dois lugares de estacionamento junto ao edifício;	As portas de acesso tem a largura regulamentar e a porta de acesso à antecâmara é automática;
	O design dos puxadores não é inclusivo, dificultando o manuseamento por parte de pessoas com mobilidade condicionada
	Existe casa de banho adaptada nas instalações de atendimento da Câmara Municipal de Guimarães;
Nota: Atualmente é impossível o acesso ao interior do Convento de Santa Clara para visitas. As instalações da Câmara Municipal de Guimarães ocupam a cem por cento o Convento de Santa Clara.	

Fonte: do autor

Tabela 19 - Convento de Santa Clara: Classificação da acessibilidade

Convento de Santa Clara	
Deficiência Motora	Acessível
Deficiência Intelectual	Acessível
Deficiência Visual	Acessível
Deficiência Auditiva	Acessível

Fonte: do autor

Tabela 20 - Análise da acessibilidade na Plataforma das Artes e da Criatividade

Plataforma das Artes e da Criatividade	
Acesso ao Exterior do Edifício	Acesso ao Edifício
Acessos amplos com pavimento regular;	As portas de entrada cumprem o dimensionamento disposto no decreto-lei de 87cm para portas exteriores e principais;
Existe estacionamento apropriado para pessoas com mobilidade reduzida;	Existe rampa de acesso à porta principal e também existe elevador para acesso ao piso subterrâneo;
Os passeios adjacentes ao edifício possuem rebaixos duma das extremidades;	Existe casa de banho adaptada a pessoas com mobilidade reduzida;
Uma das entradas laterais ao exterior da Plataforma das artes tem uma enorme escadaria e não possui rampa;	
Outros aspetos: Não possuem material (tipo <i>flyers</i> ou folhetos) informativo especial para pessoas com deficiência.	

Fonte: do autor

Tabela 21 - Plataforma das Artes: Classificação da acessibilidade

Plataforma das Artes	
Deficiência Motora	Acessível
Deficiência Intelectual	Acessível
Deficiência Visual	Acessível
Deficiência Auditiva	Acessível

Fonte: do autor

Tabela 22 - Análise da Acessibilidade no Museu de Santo António dos Capuchos

Museu de Santo António dos Capuchos	
Acesso ao Exterior do Edifício	Acesso ao Edifício
Acessos amplos porém o pavimento é irregular;	As portas de entrada cumprem o dimensionamento disposto no decreto-lei de 87cm para portas exteriores e principais;
Existem lugares de estacionamento para deficientes;	Existe rampa de acesso à porta principal do edifício;
	Não existe casa de banho adaptada a pessoas com deficiência;
Outros aspetos: Não possuem material (tipo <i>flyers</i> ou folhetos) informativo especial para pessoas com deficiência.	

Fonte: do autor

Tabela 23 – Museu de Santo António dos Capuchos: Classificação da acessibilidade

Museu de Santo António dos Capuchos	
Deficiência Motora	Acessível
Deficiência Intelectual	Acessível
Deficiência Visual	Acessível
Deficiência Auditiva	Acessível

Fonte: do autor

Tendo em conta a análise feita a cada uma das infraestruturas e subsequente definição da autora se a mesma está acessível ou não acessível (observar tabelas acima) conclui-se que existe uma percentagem considerável (37,5%) do património que são não acessíveis a pessoas com deficiência motora, deficiência intelectual e deficiência visual. As infraestruturas não acessíveis a deficientes motores, intelectuais e visuais são: Castelo de Guimarães, Museu Alberto Sampaio, Museu da Sociedade Martins Sarmento. As infraestruturas que cumprem todos os requisitos e por isso todas as pessoas conseguem aceder são: A Plataforma das Artes, Paço dos Duques, Centro Cultural Vila Flor e Museu Santo António dos Capuchos.

No entanto, é de salientar, que um deficiente auditivo consegue aceder a todas as infraestruturas aqui salientadas, uma vez que acompanhado por uma profissional em LGP, as barreiras existentes anulam-se.

4.2.2 Análise das características de acessibilidade dos Largos e Praças

Tornou-se, também, importante o estudo prévio dos Largos e Praças, para isso considerou-se necessário elaborar 4 tabelas correspondentes à análise das características de acessibilidade ao espaço correspondente.

Tabela 24 - Acessibilidade no Largo do Toural

Largo do Toural
Análise da acessibilidade
Uma parte da praça possui piso irregular (calçada à Portuguesa);
Os passeios, na sua maioria, não tem rebaixos;
Existem 4 passadeiras de peões que têm rebaixos e estão devidamente assinaladas;
A praça é ampla, existindo apenas no centro uma fonte e a grade decorativa;
Não existe no Toural qualquer lugar de estacionamento para deficientes, existe apenas na Rua de Camões (rua adjacente) um lugar de estacionamento apropriado;
No Toural existe uma “praça” de táxis e nas imediações do Toural existem 2 paragens de autocarros;

Fonte: do autor

Tabela 25 - Acessibilidade na Praça da Mumadona

Praça da Mumadona
Análise da acessibilidade
Existem 4 passadeiras de peões que têm rebaixos e estão devidamente assinaladas;
A praça é ampla, existindo apenas no centro uma estátua da Condessa Mumadona. (importante referir que nesta praça encontra-se o tribunal de Guimarães que tem uma escadaria enorme de acesso à porta principal e não possui rampa);
Não existe qualquer lugar de estacionamento para deficientes, porém atrás do edifício do tribunal existem vários lugares de estacionamento destinados a Magistrados; Subterraneamente à praça existe um parque de estacionamento que não possui elevador;
Existe uma paragem de autocarros nesta praça;

Fonte: do autor

Tabela 26 - Acessibilidade no Largo da Oliveira e Praça de S. Tiago

Largo da Oliveira e Praça de S. Tiago
Análise da acessibilidade
O acesso a estas praças que estão localizadas lado a lado é pedonal. Apenas circulam carros pela rua da Rainha; Existe estacionamento para deficientes nessa rua que acede à Praça e ao Largo em questão;
O piso do Largo da Oliveira e da Praça é bastante irregular;
Os passeios existentes não possuem rebaixos;
Na Praça de Santiago estão vários “mecos” de pedra com correntes que dificultam o acesso;
Como são praças com a maioria da área cortada ao trânsito, nos largos adjacentes é que se podem encontrar as paragens de táxis e de autocarro;

Fonte: do autor

Tabela 27 - Acessibilidade na Zona de Couros

Zona de Couros
Análise da acessibilidade
No acesso à Zona de Couros pelo lado do Cybercentro não existem escadas; No acesso à zona de Couros pelo lado da Alameda de S. Dâmaso existem vários lances de escadas, com corrimão mas sem rampa, porém num dos lados de uma estrada que chega ao coração da Zona de Couros é possível o acesso por um passeio largo, livre e rebaixado;
O piso de toda a zona é bastante irregular;
No “coração” da zona de Couros não existe estacionamento para deficientes. Existem lugares de estacionamento para pessoas com incapacidade nas zonas de acesso, ou seja, nas imediações do CyberCentro e também na Alameda de S. Dâmaso;
Os passeios são um pouco irregulares;
Existe uma plataforma por cima dos tanques dos curtumes para observação dos mesmos que tem vários degraus e nenhuma rampa;

Fonte: do autor

Analisadas as acessibilidades aos diferentes largos, constatou-se que esta poderá não ser a mais correta, mas que no entanto em todos os largos estudados, encontrou-se sempre uma alternativa para um turista com qualquer necessidade especial, atravessar e aceder a qualquer uma das praças e largos.

4.2.3 Análise das características de acessibilidade das Igrejas

Analisaram-se as Igrejas, tendo em consideração que estas devem considerar-se um Património diverso. Este facto prende-se com a omissão no decreto-lei 163/2006 de 8 Agosto, sendo que o IGESPAR condiciona todas as obras que se efetuam nestes monumentos nacionais, inclusive nos acessos específicos a deficientes motores.

Para isso elaborou-se 8 tabelas, 4 tabelas correspondem à análise das características de acessibilidade às Igrejas, e as restantes 4 dizem respeito à classificação de acessibilidade às mesmas.

Tabela 28 - Acessibilidade na Igreja da Oliveira

Igreja da Oliveira	
Análise da acessibilidade	
As portas são bastante largas, tendo por isso mais do que a dimensão exigida pelo Decreto-lei 163/2006 de 8 Agosto;	
O acesso quer à porta principal, quer à porta lateral é feito por 6 escadas com pavimento irregular e não existe nenhuma rampa;	

Fonte: do autor

Tabela 29 - Classificação da acessibilidade: Igreja da Oliveira

Classificação de acessibilidade da Igreja da Oliveira	
Deficiência Motora	Não Acessível
Deficiência Intelectual	Não Acessível
Deficiência Visual	Não Acessível
Deficiência Auditiva	Acessível

Fonte: do autor

Tabela 30 - Acessibilidade na Igreja de S. Gualter

Igreja de S. Gualter	
Análise da acessibilidade	
Existe um lugar de estacionamento para deficientes;	
As passeadeiras e passeios que circundam a igreja não têm rebaixos;	
Existem vários degraus quer para o acesso à porta principal mas também para o acesso às portas laterais. Em nenhum dos casos existe rampa;	
A porta principal tem dimensões grandes, cumprindo por isso o mínimo exigido pelo decreto-lei 163/2006 de 8 Agosto.	

Fonte: do autor

Tabela 31 - Classificação da acessibilidade: Igreja de S. Gualter

Igreja de S. Gualter	
Deficiência Motora	Não Acessível
Deficiência Intelectual	Não Acessível
Deficiência Visual	Não Acessível
Deficiência Auditiva	Acessível

Fonte: do autor

Tabela 32 - Acessibilidade na Igreja de S. Francisco

Igreja de S. Francisco
Análise da acessibilidade
A passadeira de peões junto da igreja tem rebaixo;
Em relação ao acesso à zona exterior da igreja por um lado é feito por escadas por outro lado tem um rebaixo na via;
Existe rampa de acesso à porta principal da igreja;
Com apenas uma das faces abertas da porta principal (usualmente está sempre assim) existe uma largura superior a 1 metro conforme exigido pelo decreto-lei 163/2006 de 8 Agosto.

Fonte: do autor

Tabela 33 - Classificação da acessibilidade: Igreja de S. Francisco

Igreja de S. Francisco	
Deficiência Motora	Acessível
Deficiência Intelectual	Acessível
Deficiência Visual	Acessível
Deficiência Auditiva	Acessível

Fonte: do autor

Tabela 34 - Acessibilidade na Igreja de S. Miguel

Igreja de S. Miguel
Análise da acessibilidade
O acesso pedonal da Igreja de S. Miguel tem um piso irregular com escadas em algumas partes do percurso;
Existem dois degraus para aceder à porta principal (e única) da Igreja de S. Miguel. Não existe rampa de acesso;

A porta tem as dimensões grandes, maiores dos que as exigidas pelo DL 163/2006 de 8 Agosto;
O pavimento desta igreja é irregular e a parte central da mesma está vedada, pelo que por exemplo uma cadeira de rodas circula com muita dificuldade no espaço que não se encontra vedado;

Fonte: do autor

Tabela 35 - Classificação da acessibilidade: Igreja S. Miguel

Igreja de S. Miguel	
Deficiência Motora	Não Acessível
Deficiência Intelectual	Não Acessível
Deficiência Visual	Não Acessível
Deficiência Auditiva	Acessível

Fonte: do autor

Tendo em conta a análise feita a cada uma das Igrejas e ulterior definição da autora se a mesma está acessível ou não acessível (observar tabelas acima), concluiu-se que a maioria das Igrejas analisadas (75%) não são acessíveis a pessoas com deficiência motora, deficiência intelectual e deficiência visual. As Igrejas não acessíveis a deficientes motores, intelectuais e visuais são: Igreja da Oliveira, Igreja de S. Gualter e Igreja de S. Miguel. A única Igreja analisada que cumpre os requisitos e, por isso, é considerada, pela autora como acessível a todos é a Igreja de S. Francisco.

É importante salientar que um deficiente auditivo consegue aceder a todas as Igrejas aqui salientadas, pois, como enunciado anteriormente, a barreira que o deficiente auditivo possui será eliminada pelo acompanhamento da profissional em LGP.

4.2.3 Análise das características de acessibilidade das Unidades Hoteleiras

Verificando-se que é igualmente importante alojar o turista, elaboraram-se 10 tabelas, sendo que 5 correspondem à análise das características de acessibilidade nas Unidades Hoteleiras, e as restantes 5 referem-se à classificação de acessibilidade das mesmas.

Tabela 36 - Pousada Santa Marinha: Análise das condições de Acessibilidade da Unidade Hoteleira

Unidade Hoteleira: Pousada Santa Marinha	
Localização	A cerca de 2 km do centro histórico da cidade.
Classificação da Unidade Hoteleira	Pousada de Portugal
Têm estacionamento para pessoas com deficiência?	Sim, têm 3 lugares de estacionamento dedicado a pessoas com deficiência.
Os Acessos ao edifício são adaptados? (ex. rampa, elevador)	Tem várias rampas de acesso e por isso é possível o acesso a todos os compartimentos da unidade hoteleira.
Tem quartos com capacidade de alojar pessoas com necessidades especiais? Nesses quartos, as casas de banho dos quartos adaptados têm poliban de fácil acesso a pessoas com mobilidade condicionada?	Tem apenas um quarto dedicado a pessoas com mobilidade reduzida, porém não é totalmente adaptado pois não possui poliban e por isso o acesso não é possível para deficientes motores.

Fonte: do autor

Tabela 37 - Classificação da acessibilidade: Pousada Santa Marinha da Costa

Classificação da acessibilidade na Pousada Santa Marinha da Costa	
Deficientes motores:	Não Acessível
Deficientes visuais:	Não Acessível
Deficientes Intelectuais:	Acessível
Deficientes Auditivos:	Acessível

Fonte: do autor

Tabela 38 - Open Village Sports Hotel & Spa: Análise das condições de Acessibilidade da Unidade Hoteleira

Unidade Hoteleira: Open Village Sports Hotel & Spa	
Localização	Este hotel está localizado a 3 km do centro da cidade de Guimarães.
Classificação da Unidade Hoteleira	4 Estrelas.
Têm estacionamento para pessoas com deficiência?	Existe um lugar prioritário de estacionamento para deficientes.
Os Acessos ao edifício são adaptados	Existem rampas de acesso em todo o edifício da unidade hoteleira.
Tem quartos com capacidade de alojar pessoas com necessidades especiais? Nesses quartos, as casas de banho dos quartos adaptados têm poliban de fácil acesso a pessoas com mobilidade condicionada?	Existe um quarto adaptado para deficientes com banheira adaptada com suportes para pessoas com mobilidade motora reduzida.

Fonte: do autor

Tabela 39 - Classificação da acessibilidade: Open Village Sports Hotel & Spa

Classificação da acessibilidade no Open Village Sports Hotel & Spa
Deficientes motores: Acessível
Deficientes visuais: Acessível
Deficientes Intelectuais: Acessível
Deficientes Auditivos: Acessível
Observações: Unidade Hoteleira considerada acessível pelas condições existentes porém limitada pois só existe apenas um quarto com particularidades de acessibilidade.

Fonte: do autor

Tabela 40 - Hotel da Oliveira: Análise das condições de Acessibilidade da Unidade Hoteleira

Unidade Hoteleira: Hotel da Oliveira	
Localização	Este hotel está localizado no centro histórico da cidade de Guimarães (que é Património Mundial da Humanidade).
Classificação da Unidade Hoteleira	4 Estrelas.
Têm estacionamento para pessoas com deficiência?	Tem um estacionamento a 120 metros do hotel mas para pessoas com deficiência é permitido o acesso da viatura até à porta do hotel.
Os acessos ao edifício são adaptados?	Existem rampas de acesso e elevador.
Tem quartos com capacidade de alojar pessoas com necessidades especiais? Nesses quartos, as casas de banho dos quartos adaptados têm poliban de fácil acesso a pessoas com mobilidade condicionada?	Este hotel tem 1 quarto adaptado a pessoas com mobilidade reduzida, equipado com uma casa de banho com poliban.

Fonte: do autor

Tabela 41 - Classificação da acessibilidade: Hotel da Oliveira

Classificação da acessibilidade no Hotel da Oliveira
Deficientes motores: Acessível
Deficientes visuais: Acessível
Deficientes Intelectuais: Acessível
Deficientes Auditivos: Acessível
Observações: Unidade Hoteleira considerada acessível pelas condições existentes porém redutiva pois só existe apenas um quarto com particularidades de acessibilidade.

Fonte: do autor

Tabela 42 – Camélia Hotel & Homes: Análise das condições de Acessibilidade da Unidade Hoteleira

Unidade Hoteleira: Camélia Hotel & Homes	
Localização	Este hotel está localizado a 5 minutos de carro do centro da cidade de Guimarães.
Classificação da Unidade Hoteleira	4 Estrelas.
Têm estacionamento para pessoas com deficiência?	Sim, tem lugares de estacionamento prioritário para deficientes.
Os acessos ao edifício são adaptados?	Sim, existem rampas de acesso e elevador no interior do edifício.
Tem quartos com capacidade de alojar pessoas com necessidades especiais?	Os 40 quartos do hotel são adaptados a pessoas com mobilidade reduzida.
Nesses quartos, as casas de banho dos quartos adaptados têm poliban de fácil acesso a pessoas com mobilidade condicionada?	As casas de banho dos quartos estão equipadas com poliban.

Fonte: do autor

Tabela 43 - Classificação da acessibilidade: Camélia Hotel & Homes

Classificação da acessibilidade no Camélia Hotel & Homes	
Deficientes motores: Acessível	
Deficientes visuais: Acessível	
Deficientes Intelectuais: Acessível	
Deficientes Auditivos: Acessível	
Observações: Unidade Hoteleira totalmente dedicada a pessoas com mobilidade reduzida em que todos os quartos foram idealizados e equipados tendo em conta a acessibilidade de qualidade.	

Fonte: do autor

Tabela 44 - Hotel de Guimarães: Análise das condições de Acessibilidade da Unidade Hoteleira

Unidade Hoteleira: Hotel de Guimarães	
Localização	O centro da cidade fica a uma caminhada de 15 minutos do hotel.
Classificação da Unidade Hoteleira	4 Estrelas.
Têm estacionamento para pessoas com deficiência?	Tem um lugar de estacionamento destinado a pessoas com deficiência.
Os acessos ao edifício são adaptados?	Sim, existem rampas de acesso e elevador.
Tem quartos com capacidade de alojar pessoas com necessidades especiais?	Tem um quarto adaptado para pessoas com mobilidade reduzida.

Nesses quartos, as casas de banho dos quartos adaptados têm poliban de fácil acesso a pessoas com mobilidade condicionada?	Na casa de banho, existe um compartimento do género do poliban mas sem desnível que tem espaço para a entrada de uma cadeira de rodas.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: do autor

Tabela 45 - Classificação da acessibilidade: Hotel de Guimarães

Classificação da acessibilidade no Hotel de Guimarães
Deficientes motores: Acessível
Deficientes visuais: Acessível
Deficientes Intelectuais: Acessível
Deficientes Auditivos: Acessível
Observações: Unidade Hoteleira considerada acessível pelas condições existentes porém redutiva pois só existe apenas um quarto com particularidades de acessibilidade.

Fonte: do autor

Tendo em conta a análise feita a cada uma das unidades hoteleiras e a posterior classificação da autora, se a mesma está acessível ou não acessível (ver tabelas acima), concluiu-se que 60% das unidades hoteleiras analisadas é acessível a pessoas com limitações motoras ou deficiência visual, porém é uma acessibilidade redutora, uma vez que apenas possuem um quarto adaptado de características acessíveis a todos os cidadãos. A unidade hoteleira não acessível de todo, é a Pousada de Santa Marinha, que não possui nenhum quarto adaptado.

O Hotel acessível ao segmento do Turismo Acessível, em que todos os quartos são considerados acessíveis pelas suas características é o Camélia Hotel & Homes. Por ser um exemplo de boas práticas, este é o hotel escolhido como opção de alojamento deste itinerário.

É importante salientar que um deficiente auditivo consegue aceder a todas as unidades hoteleiras aqui salientadas, uma vez que acompanhado por uma profissional, em LGP, as barreiras existentes anulam-se.

4.2.4 Análise das características de acessibilidade dos Restaurantes

Como um complemento a um itinerário turístico cultural tornou-se importante incluir a restauração e por isso foi elaborada uma análise às características de acessibilidade e a correspondente classificação das mesmas. Nesse sentido, elaborou-se 14 tabelas, 7 tabelas correspondem à análise no que diz respeito às características de acesso aos restaurantes e às particularidades das casas de banho dos mesmos, e as restantes 7 referem-se à classificação de acessibilidade dos mesmos.

Tabela 46 - Restaurante Vila Flor: Análise das condições de Acessibilidade

Restaurante Vila Flor	
Localização: Centro Cultural Vila Flor, a 5 minutos a pé do centro da cidade.	
Acessos	Existem rampas de acesso ao Centro Cultural Vila Flor e também elevador para aceder ao Restaurante Vila Flor (localizado no piso -1 do Centro Cultural Vila Flor).
Casa de Banho Adaptada	A casa de banho deste restaurante está adaptada para pessoas com deficiência.

Fonte: do autor

Tabela 47 - Classificação da acessibilidade: Restaurante Vila Flor

Classificação de acessibilidade relativa ao Restaurante Vila Flor
Deficientes motores: Acessível
Deficientes visuais: Acessível
Deficientes Intelectuais: Acessível
Deficientes Auditivos: Acessível

Fonte: do autor

Tabela 48 - Restaurante Santiago: Análise das condições de Acessibilidade

Restaurante Santiago	
Localização: Praça de Santiago localizado no Centro Histórico de Guimarães.	
Acessos	Não existe rampa de acesso. Tem um degrau de 11 centímetros em frente à porta principal de entrada.
Casa de Banho Adaptada	A casa de banho deste restaurante não está adaptada para pessoas com deficiência.

Fonte: do autor

Tabela 49 - Classificação da acessibilidade: Restaurante Santiago

Classificação de acessibilidade relativa ao Restaurante Santiago
Deficientes motores: Não Acessível
Deficientes visuais: Não Acessível
Deficientes Intelectuais: Acessível
Deficientes Auditivos: Acessível

Fonte: do autor

Tabela 50 - Restaurante Histórico: Análise das condições de Acessibilidade

Restaurante Histórico	
Localização: Rua das Valdonas, no Centro Histórico de Guimarães.	
Acessos	Possui rampa de acesso ao restaurante Histórico.
Casa de Banho Adaptada	A casa de banho deste restaurante está adaptada para pessoas com deficiência.

Fonte: do autor

Tabela 51 - Classificação da acessibilidade: Restaurante Histórico

Classificação de acessibilidade relativa ao Restaurante Histórico	
Deficientes motores: Acessível	
Deficientes visuais: Acessível	
Deficientes Intelectuais: Acessível	
Deficientes Auditivos: Acessível	

Fonte: do autor

Tabela 52 - Restaurante Oriental: Análise das condições de Acessibilidade

Restaurante Oriental	
Localização: Largo do Toural	
Acessos	Não existe rampa de acesso. Para aceder às salas do restaurante tem de se subir 2 lances grandes de escadas.
Casa de Banho Adaptada	A casa de banho deste restaurante não está adaptada para pessoas com deficiência.

Fonte: do autor

Tabela 53 - Classificação da acessibilidade: Restaurante Oriental

Classificação de acessibilidade relativa ao Restaurante Oriental	
Deficientes motores: Não Acessível	
Deficientes visuais: Não Acessível	
Deficientes Intelectuais: Acessível	
Deficientes Auditivos: Acessível	

Fonte: do autor

Tabela 54 - Restaurante Buxa: Análise das condições de Acessibilidade

Restaurante Buxa	
Localização: Largo da Oliveira, no Centro Histórico de Guimarães.	
Acessos	Para aceder à esplanada do restaurante não se encontra nenhum degrau ou obstáculo. No acesso à sala interior também não se encontra qualquer degrau.
Casa de Banho Adaptada	A casa de banho deste restaurante não está adaptada para pessoas com deficiência.

Fonte: do autor

Tabela 55 - Classificação da acessibilidade: Restaurante Buxa

Classificação de acessibilidade relativa ao Restaurante Buxa
Deficientes motores: Não Acessível
Deficientes visuais: Não Acessível
Deficientes Intelectuais: Acessível
Deficientes Auditivos: Acessível

Fonte: do autor

Tabela 56 - Restaurante Solar do Arco: Análise das condições de Acessibilidade

Restaurante Solar do Arco	
Localização: Rua de Santa Maria, no Centro Histórico de Guimarães.	
Acessos	Existe um pequeno degrau em frente à porta principal do restaurante. Não possuem rampa de acesso.
Casa de Banho Adaptada	A casa de banho deste restaurante não está adaptada para pessoas com deficiência.

Fonte: do autor

Tabela 57 - Classificação da acessibilidade: Restaurante Solar do Arco

Classificação de acessibilidade relativa ao Restaurante Solar do Arco	
Deficientes motores: Não Acessível	
Deficientes visuais: Não Acessível	
Deficientes Intelectuais: Acessível	
Deficientes Auditivos: Acessível	

Fonte: do autor

Tabela 58 - Restaurante Baco: Análise das condições de Acessibilidade

Restaurante Baco	
Localização: Na Avenida Alberto Sampaio, rua perto do Largo Condessa da Mumadona.	
Acessos	Não existe rampa de acesso ao restaurante.
Casa de Banho Adaptada	A casa de banho deste restaurante não está adaptada para pessoas com deficiência.

Fonte: do autor

Tabela 59 - Classificação da acessibilidade: Restaurante Baco

Classificação de acessibilidade relativa ao Restaurante Baco	
Deficientes motores: Não Acessível	
Deficientes visuais: Não Acessível	
Deficientes Intelectuais: Acessível	
Deficientes Auditivos: Acessível	

Fonte: do autor

Pela análise feita a cada um dos restaurantes e a consequente classificação pela autora se os mesmos estão acessíveis ou não acessíveis (ver tabelas acima) concluiu-se que a maioria dos restaurantes analisados (cerca de 72%) foram classificados como não acessíveis a pessoas com limitações motoras ou pessoas com deficiência visual. A percentagem dos restaurantes classificados como acessíveis a todas as pessoas é de apenas 28% aproximadamente.

É importante salientar que um deficiente auditivo consegue aceder a todas os restaurantes aqui salientadas, uma vez que acompanhado por uma profissional em LGP, as barreiras existentes desaparecem.

Capítulo V – Itinerário turístico-cultural na cidade de Guimarães dedicado ao turismo acessível

5.1 Enquadramento aos Itinerários Turísticos-Culturais

As mudanças no mercado turístico e a necessidade de novas estratégias que respondam aos desafios atuais e futuros reclamam produtos capazes de responderem aos problemas de reestruturação económica, social e ambiental nas zonas urbanas e rurais, bem como em alguns países/regiões que, desejam, também agora, desenvolver o turismo com o objetivo de atrair investimento, promover o crescimento económico e gerar emprego (Ferreira, 2008).

Os itinerários turísticos são apresentados como trazendo inúmeros benefícios para os destinos que apostam no seu desenvolvimento. Pesquisas recentes referem a sua capacidade de atrair visitantes Evans, 2005 *cit. in* (Ferreira, 2008).

Nesse sentido e de acordo com Ferreira (2008) o contributo do desenvolvimento de itinerários turísticos nos destinos é também apresentado como um factor estruturante da oferta turística, rompendo com a tradicional oferta descritiva, apresentando-se o destino com uma oferta estruturada, suportada por diferentes temáticas, satisfazendo distintas motivações turísticas.

Este ponto de vista é também suportado por Evans (2005) que afirma que um destino quando desenvolve um itinerário cultural, tem por objectivo coordenar a área das artes, as atracções culturais e o negócio turístico associado, fornecendo produtos e serviços relevantes para o desenvolvimento do turismo no destino.

Um itinerário cultural fornece um produto turístico único, este pode incluir museus, galerias de arte, centros de arte, escolas e centros de estudos artísticos, teatros, locais históricos e muitos outros. O itinerário cultural incorpora, ainda, o lado dos negócios associados à indústria do turismo como os transportes, os hotéis, os restaurantes, bares e cafés, as lojas e um outro conjunto de atividades de suporte à cultura do destino, como por exemplo o artesanato e a gastronomia Ferreira (2008).

Os itinerários e rotas turísticas, podem funcionar como elementos estruturantes, inovadores e de emergência de vontades para a criação de uma oferta melhor e mais enriquecedora além de responderem também às novas motivações da procura Monteiro (2013).

Saliente-se ainda que os itinerários e rotas turísticas possuem a capacidade de interligar várias atrações turísticas que por si só não teriam força de atração de visitantes, são igualmente ótimas ferramentas para criar sinergias entre as várias ofertas turísticas, podendo ir mais longe fomentando parcerias entre empresas publicas e privadas, motivando desta forma a estruturação da oferta do destino (Evans, 2005).

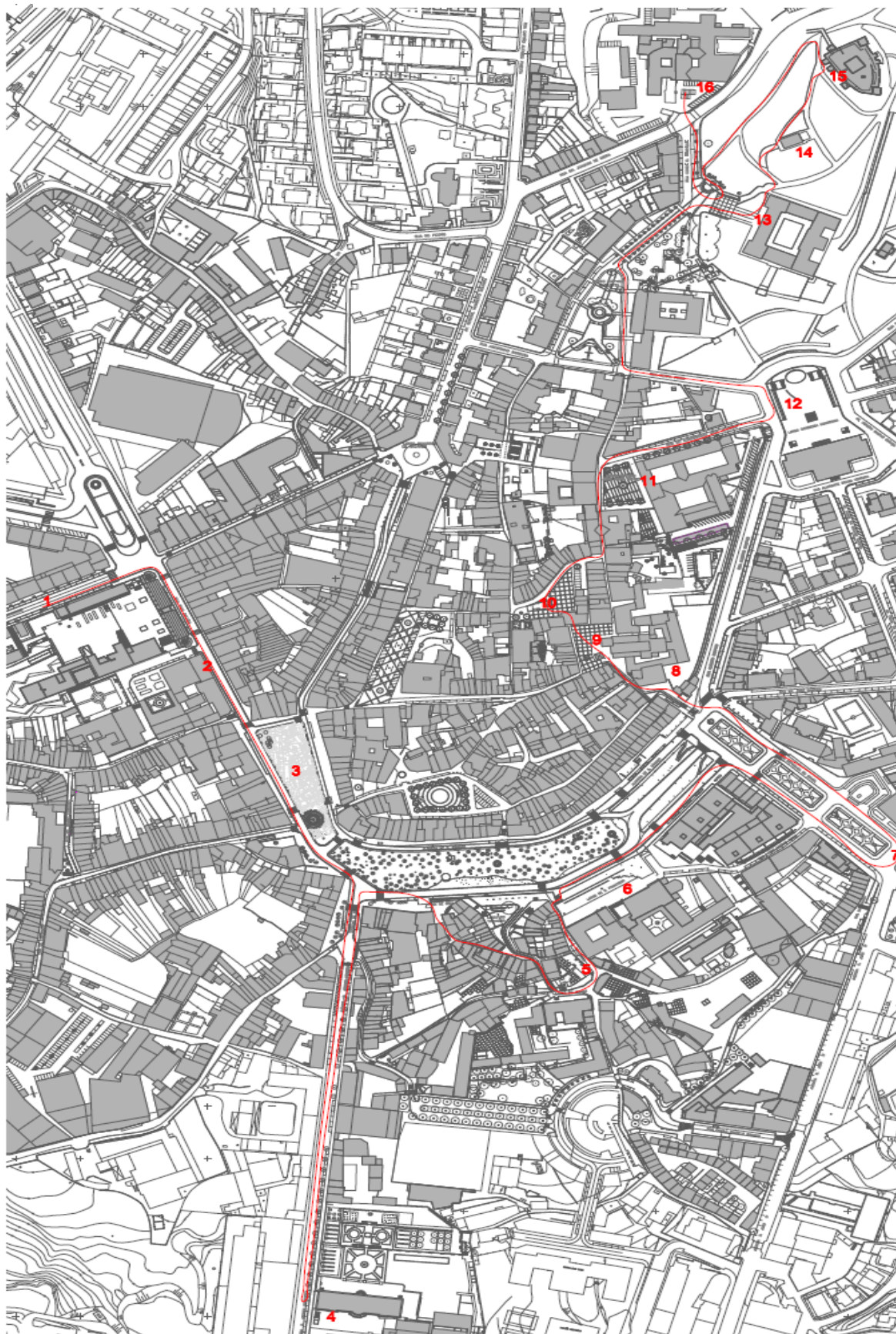
Ainda segundo o mesmo autor, esta perspetiva poderá tornar-se a forma ideal de conjugar as necessidades do turista com a oferta disponível no destino, orientando desta forma a promoção do produto para mercados específicos.

5.2 Apresentação do Itinerário Turístico Cultural Acessível na Cidade de Guimarães

Conforme salientado anteriormente a análise e as consequentes conclusões acerca da acessibilidade dos recursos escolhidos, em que foram óbvias as condicionantes que existem em grande parte dos recursos turísticos da cidade, foi o que definiu que o itinerário turístico-cultural deste trabalho de projeto e que será dedicado a uma fração específica do segmento do Turismo Acessível: os deficientes auditivos, pois como observado na análise feita, estes conseguem aceder a todas as infraestruturas.

É importante salientar que conseguem aceder a nível físico, não têm dificuldades visuais ou intelectuais mas que possuem a dificuldade de audição. Essa limitação será contornada neste caso pois estes turistas serão acompanhados neste itinerário turístico-cultural por uma profissional em Linguagem Gestual Portuguesa (LGP), contratada à entidade BabeliUm, que tem experiência em acompanhar turistas e fazer a tradução para LGP das possíveis informações que vão receber nos Museus e nas outras infraestruturas em questão. Desse modo os turistas conseguem o total e pleno acesso aos edifícios e à informação.

Imagem 1 - Itinerário pedestre



Fonte: do autor

O itinerário está previsto para ter uma duração de 2 dias.

Este itinerário inicia-se pelas 10h00 na plataforma das artes, localizada na Avenida Conde Margaride.

Ponto nº 1 Plataforma das Artes

Imagem 2 - Plataforma das Artes e da Criatividade



Fonte: do autor

A Plataforma das Artes e Criatividade está localizada no Antigo Mercado de Guimarães e é um espaço multifuncional, dedicado à atividade artística, cultural e económico-social. Destaca-se nesta plataforma, o museu e a coleção permanente: a coleção de arte africana de José Guimarães.

A plataforma tem também uma área de exposições temporárias, espaços polivalentes destinados a atividades complementares de apresentações e pequenos espetáculos.

A Plataforma das artes dedica a praça interior do antigo mercado ao usufruto público e a sua extensão ao terreno adjacente, proporcionando à cidade a aquisição efetiva de um espaço público singular e qualificado, com atividades dinâmicas e apelativas e espaços de socialização e vivência comunitária (Fernandes, Meireles, & Pedro, 2012).

Depois de visitada a Plataforma das Artes no seu interior e no exterior, sobe-se a Avenida Conde Margaride e virando à direita na Rua Paio Galvão, alcança-se o ponto 2.

Ponto nº 2 Museu Arqueológico da Sociedade Martins Sarmento

Imagem 3 - Museu Arqueológico da Sociedade Martins Sarmento



Fonte: do autor

O Museu Arqueológico da Sociedade Martins Sarmento foi fundado em 1881 em honra do arqueológico vimaranense Francisco Martins Sarmento no antigo edifício

do Convento de S. Domingos. Neste museu o turista tem acesso a importantes coleções de arqueologia, numismática, etnografia e arte contemporânea.

Depois de se ter visitado o museu, caminhando até ao final da rua Paio Galvão encontra-se o ponto nº3 (Fernandes, Meireles, & Pedro, 2012).

Ponto nº 3 Largo do Toural

Imagem 4 - Largo do Toural



Fonte: do autor

O Largo do Toural era palco de feiras de gado e corridas de touros sendo atualmente um dos principais pontos de encontro e convívio dos vimaranenses. Neste largo o turista tem tempo para observar: a Casa do Fidalgo do Toural (foi edificada no século XVIII e foi onde se defendeu a causa liberal em Guimarães); As casas de fachada oriental (cujo risco foi desenhado sob a influência Pombalina) e a Igreja de S. Pedro.

Atravessando o Largo do Toural, o Largo 25 de Abril e subindo a Av. D. Afonso Henriques chega-se ao ponto 4 (Fernandes, Meireles, & Pedro, 2012).

Ponto nº4 Centro Cultural Vila Flor

Imagem 5 - Centro Cultural Vila Flor



Fonte: do autor

O Palácio de Vila Flor foi mandado edificar por Tadeu Luís António Lopes de Carvalho de Fonseca e Camões no século XVIII tendo depois vários outros proprietários até ser adquirida pela Câmara Municipal de Guimarães. Atualmente foi instalado nesse espaço o Centro Cultural Vila Flor, um espaço totalmente dedicado à cultura. É de destacar o grandioso jardim de três patamares que envolvem o Palácio e o Centro Cultural Vila Flor, as estátuas dos reis de Portugal que se encontram entre as janelas e a fachada voltada à cidade. No CCVF é possível assistir a espetáculos de música, dança, teatro, cinema ou outros eventos (Fernandes, Meireles, & Pedro, 2012).

Depois de visitado o exterior do edifício e o majestoso jardim faz-se uma pausa para almoço no restaurante do Centro Cultural denominado de Restaurante Vila Flor.

Proposta de Menu do almoço

Couvert – Pão, Azeitonas e pasta de atum;

Sopa;

Prato principal à escolha: Bacalhau com broa, polvo à lagareiro, tornedó de lombo de novilho com legumes gratinados ou rosbife com *cheaps* e espinafres;

Sobremesa: Crepe com gelado de tangerina e frutos silvestres ou *muffin* com gelado de baunilha.

Bebidas: Água, refrigerantes, vinho verde (Vinha dos Ingleses) e vinho maduro (Monte das Nogueiras)

Café.

Depois de terminada a refeição o itinerário. Desce-se a Avenida D. Afonso Henriques, atravessa-se a Alameda de São Dâmaso Sul, o Largo do Trovador e depois de descer a Rua de Couros encontra-se o próximo ponto do itinerário.

Ponto nº5 Zona de Couros

Imagem 6 - Zona de Couros



Fonte: do autor

A zona de Couros é uma antiga zona industrial ligada aos curtumes, classificada como Imóvel de Interesse Público desde 1977 e que tem vindo a ser ao longo dos anos reabilitada. Era neste local que desde a Idade Média (séc. XII) se fazia a curtimenta das peles tirando proveito da proximidade a uma linha de água (vulgarmente designada como Ribeira de Couros). Neste local os turistas têm algum tempo para verem os tanques ou aloques onde se procedia à curtimenta das peles, os secadouros onde se colocavam as mesmas depois de curtidas. Como esta zona além de ser uma zona de memória industrial sobre os couros é agora também um espaço de contemporaneidade no qual se situam infraestruturas ligadas às tecnologias e às artes, os turistas pode vislumbrar o exterior do CyberCentro, o Centro Avançado de Formação Pós-Graduada, o Instituto de Design, o Centro de Ciência Viva e a pousada da Juventude (localizada no edifício que foi em tempos residência de um conhecido industrial de curtumes: *António José de Oliveira* - Ana Silva – Moreira de Cónegos – 13/08/2014³ (Fernandes, Meireles, & Pedro, 2012).

Depois de vista a zona de Couros, sobe-se a Travessa da Rua de S. Francisco e depois a Rua de S. Francisco e assim alcança-se o ponto seguinte.

³ Citação oral

Ponto nº6 Igreja de S. Francisco

Imagem 7 - Igreja de S. Francisco (Interior)



Fonte: do autor

Esta igreja foi construída no início do século XV e profundamente remodelada no século XVIII. No interior desta igreja gótica os turistas podem observar a única nave e as capelas laterais, destacando-se nas capelas laterais as esculturas de Berardi: a árvore de Jesse e o S. Francisco de Assis. No transepto encontra-se um altar com uma imagem de Senhora das Dores esculpida por Soares dos Reis. É de salientar também a abóbada de nervuras característica do estilo gótico, o belíssimo retábulo setecentista executado por artistas do Porto, as paredes adornadas com azulejos azuis e brancos, a sacristia e o claustro quinhentista considerados dos mais bonitos da cidade (Fernandes, Meireles, & Pedro, 2012).

Depois de visitada a Igreja de S. Francisco, segue-se pela Alameda de S. Dâmaso e pelo Largo República do Brasil, para a próxima Igreja: A Igreja de S. Gualter também denominada como Igreja de Nossa Senhora da Consolação e Santos Passos que corresponde ao ponto nº 7 do itinerário.

Ponto nº 7 Igreja de S. Gualter

Imagem 8 - Igreja de S. Gualter



Fonte: do autor

Esta igreja foi mandada construir em 1576 por Baltazar Fernandes Sodré. Com o passar dos anos foi-se degradando e por isso foi 1769 a irmandade de Nossa Senhora da Consolação ordenou a construção de um novo templo e o projeto foi entregue ao arquiteto André Soares porém este falece antes da conclusão da obra sendo a mesma retomada pelo arquiteto português Pedro Luís Ferreira. Os turistas podem no interior desta igreja contemplar as 4 pinturas de autor desconhecido (1785) que retratam as passagens da vida de Cristo, as 14 estações da via sacra com molduras de madeira e aplicações de madrepérola (1781-1839), a bandeira da irmandade pintada pelo artista suíço Auguste de Roquemont (1836) e também o corpo relíquia de S. Fornutado que chegou a Guimarães em 1787 (Fernandes, Meireles, & Pedro, 2012).

Subindo a Avenida Brasil e contemplando o majestoso jardim, chega-se ao Museu Alberto Sampaio.

Ponto nº 8 Museu Alberto Sampaio

Imagem 9 - Museu Alberto Sampaio



Fonte: do autor

Este museu foi fundado em 1928 e abriu ao público em 1931 no espaço pertencente à colegiada de Nossa Senhora da Oliveira no local onde tinha sido edificado no séc. X o mosteiro erigido pela condessa Mumadona Dias. Por isso é comum ouvir-se que o Museu Alberto Sampaio se situa no local onde “o coração de Guimarães começou a pulsar”. Neste museu o turista tem acesso a um acervo maioritariamente de arte sacra: ourivesaria, pintura, escultura, têxteis, talha e cerâmica. Este acervo conta com 12 peças consideradas tesouros nacionais. Como obras emblemáticas destaca-se o loudel (peça de vestuário usada por D. João I em 1383 na Batalha de Aljubarrota) e o tríptico de prata dourada. ⁴ (Fernandes, Meireles, & Pedro, 2012)

⁴ O Museu Alberto Sampaio possui uma pequena loja onde se podem comprar reproduções de peças e publicações, bem como recordações alusivas ao mesmo, tais como régua, borrachas, lápis, canetas e blocos de nota.

Com a visita ao Museu Alberto Sampaio terminada, conclui-se o primeiro dia do itinerário. Os turistas dirigem-se então ao Restaurante Histórico, atravessando a Rua Alfredo Guimarães, o Largo da Oliveira, a praça de Santiago e a Rua Valdonas. No restaurante histórico desfrutam do jantar. Neste restaurante a comida é típica e regional com um toque inovador em diversos pratos.

Proposta de Menu do Jantar

Entradinhas: Azeitonas, paté, moelinhas, rissóis, cogumelos salteados, tripa-farinheira, salada feijão-frade;

Um prato principal à escolha: Bacalhau com broa à Histórico; bife à portuguesa com presunto; salmão grelhado com batata a murro; lombinhos de pescada panados à regional com arroz caldoso, perna de frango grelhada com batata frita; lombo de porco assado com puré de maça e arroz; misto de carnes grelhadas;

Sobremesa: Semi-frio à Histórico, fruta da época laminada;

Bebidas: Águas, Sumos e Vinho da Casa;

Café.

Depois de degustada a refeição, podem apreciar o ambiente noturno de socialização dos vimaranenses nesta zona que é o coração de Guimarães antes de rumarem ao Hotel Camélia onde vão ficar alojados.

Segundo Dia

No dia seguinte, depois de terem tomado o pequeno-almoço no Hotel Camélia, rumam ao Largo da Oliveira onde devem comparecer às 09:50 para se dar início ao segundo dia do itinerário e desse modo prosseguir o itinerário a partir do ponto 9: Largo da Oliveira pelas 10:00 horas da manhã.

Ponto nº 9 Largo da Oliveira

Imagem 10 - Largo da Oliveira



Fonte: do autor

Esta praça que foi construída a mando da Condessa Mumadona⁵ no século X e atualmente tem um aspeto diferente do que a “original”. No século X como atualmente esta praça mantém a mesma função: é um ponto de encontro. Nesta praça os turistas podem visitar a Igreja da Oliveira, o Padrão do Salado, a Oliveira bem visível num canto do largo, as casas onde habitam locais e as esplanadas e bares (Fernandes, Meireles, & Pedro, 2012).

Depois de atravessar o Largo da Oliveira e passar por baixo dos Antigos Paços dos Concelhos os turistas chegam ao ponto nº 10 – a Praça de Santiago.

⁵ A Condessa Mumadona tem uma Praça com o seu nome onde este itinerário irá passar e toda a sua história poderá ser observada nesse momento.

Ponto nº 10 Praça de Santiago

Imagem 11 - Praça de Santiago



Fonte: do autor

Esta praça é dos espaços mais antigos de Guimarães. Nesta praça existiu uma capela dedicada ao apóstolo S. Tiago. Hoje a recordar a sua existência, encontra-se marcada no pavimento a área que a capela ocupava assim como uma vieira (o símbolo de S. Tiago). Quando se efetuou o último arranjo urbanístico da praça, que tem a assinatura do arquiteto Fernando Távora, o mesmo decidiu gravar no pavimento da praça as primeiras palavras latinas da Carta de Foral⁶ concedida pelo Conde D. Henrique ao povo de Guimarães (Fernandes, Meireles, & Pedro, 2012).

Após terem visitado praça, os turistas caminham em direção à Rua de Santa Maria. Esta rua é bastante importante pois é denominada como sendo a rua direita, ou seja, a rua que liga “a direito” a Igreja de Nossa Senhora da Oliveira ao Castelo de Guimarães. Sempre foi uma rua de excelência pois além de ser nesta rua que se situava o Convento de Santa Clara, era também na rua de Santa Maria que na Idade

⁶ “Ad Vos Homines”

Média e na época moderna viviam famílias ilustres. Atualmente é considerada uma das mas características artérias do centro histórico e ao percorrê-la os turistas podem ver belas habitações, algumas brasonadas e com ferro forjado. Entre essas habitações salienta-se a Casa do Arco situada sensivelmente a meio da rua e facilmente identificável pelo balcão que a caracteriza (Fernandes, Meireles, & Pedro, 2012).

Imagem 12 - Rua Santa Maria



Fonte: do autor

Ponto nº 11 Convento de Santa Clara

Imagem 13 - Convento de Santa Clara



Fonte: do autor

Este edifício alberga atualmente a Câmara Municipal de Guimarães. Este edifício foi um dos mais importantes e ricos conventos de Clarissas da vila de Guimarães, muito por causa dos afamados doces conventuais que as freiras clarissas confeccionavam (é o caso das Tortas de Guimarães e do célebre Toucinho-do-Céu). Os turistas têm tempo para observarem a edifício por fora e reparar na fachada barroca que possui a imagem de Santa Clara e a coroá-la dois anjos que seguram uma cartela com a data de 1741 (ano em que a fachada atual do edifício foi construída, pela mão do mestre de pedraria José Moreira) (Fernandes, Meireles, & Pedro, 2012).

Percorrendo a rua do Condestável Nun'Alvares, encontra-se o ponto 12: A Praça da Mumadona.

Ponto nº 12 Praça da Mumadona

Imagem 14 - Praça da Mumadona



Fonte: do autor

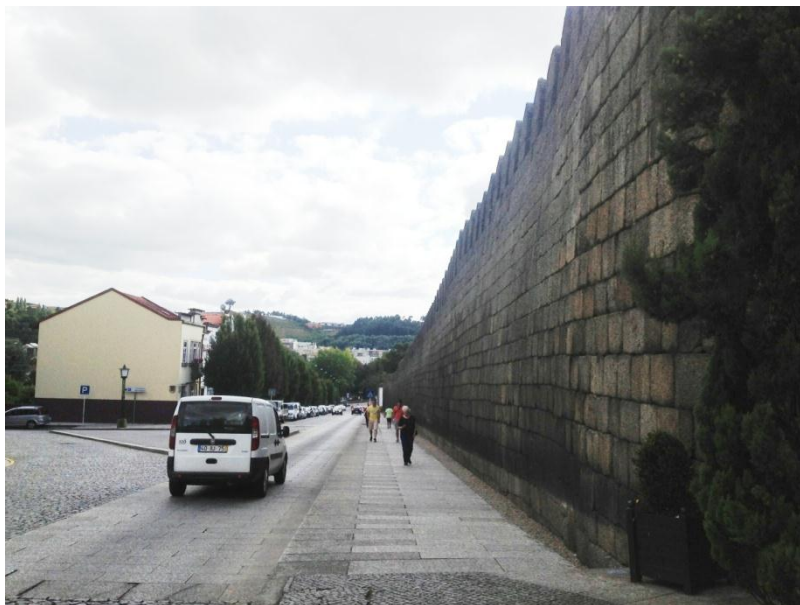
Nesta praça os turistas tem oportunidade de visualizar a estátua da Condessa Mumadona que foi a fundadora da cidade. Quando o seu marido – o conde Hermenegildo – morreu na segunda metade do século X, a rica condessa de origem

galega resolveu fundar naquele território um mosteiro e um castelo para proteger o mosteiro das frequentes razias levadas a cabo quer pelos normandos vindos do Norte da Europa, quer pelos muçulmanos vindos das terras quentes do Sul.

Nesta praça os turistas tem uma ótima vista para a muralha (ou o que restou dela). Esta muralha foi construída para proteger o castelo e para dividir a vila de cima (onde ficava o castelo) e a vila de baixo (onde se situava a Colegiada de Santa Maria – Atual Igreja da Oliveira). A partir do século XVIII a muralha começou a ser demolida pois os dirigentes da altura consideravam que a mesma limitava o desenvolvimento da urbe. Dessa demolição resta a parte existente na Avenida Alberto Sampaio e que se pode ver da praça da Mumadona e também uma parte da Torre da Alfandega onde se pode ler “Aqui Nasceu Portugal” que está localizada na Alameda de S. Dâmaso Norte (Fernandes, Meireles, & Pedro, 2012).

Ao entrar na Praça do seu lado direito poderá observar o atual Tribunal.

Imagem 15 - A Muralha na Avenida Alberto Sampaio



Fonte: do autor

Os turistas caminham até meio da Avenida Alberto Sampaio onde se localiza o Restaurante Baco e onde fazem uma pausa no itinerário para almoçarem.

Proposta de Menu do Almoço

Entradinhas variadas;

Sopa;

Pratos principais (um prato de bacalhau e um prato de vitela – Servidos ao mesmo tempo para que os turistas possam optar ou provar um bocadinhos dos dois pratos);

Sobremesa (doces e fruta da época);

Vinhos da casa, refrigerantes e água;

Café.

No final do almoço retoma-se o itinerário, atravessando-se o Largo da Mumadona para a Rua Serpa Pinto. Sobe-se o Largo Martins Sarmento para chegar à próxima paragem do Itinerário antes do próximo ponto: paragem na loja de artesanato Quality Tours onde pode adquirir produtos tradicionais: peças de Filigrana do Museu do Ouro de Travassos, peças de bordado Guimarães, peças em cortiça, faianças portuguesas – Bordalo Pinheiro, andorinhas da vida portuguesa e também réplicas do castelo de Guimarães esculpidas à mão e réplicas de espigueiro.

Nesta loja pode também comprar Vinhos do Porto, Vinhos do Douro, Licor de Ginja e produtos típicos da boa gastronomia como os doces conventuais típicos de Guimarães (tortas de Guimarães e o Toucinho do Céu), os conhecidos chocolates Regina, flor de sal da ria de Aveiro ou azeite e conservas de sardinhas.

É possível também adquirir outras recordações como sabonetes da empresa Confiança (de Braga) ou Sabonetes de Leite de Burra. A loja tem ainda à disposição artigos de recordações típicos como imans, postais, porta-chaves e pregadeiras.

Pode efetuar as compras à sua vontade, pois a loja possui um serviço de entrega das mesmas no último ponto do percurso, não tendo por isso que andar com peso excessivo. O itinerário prossegue subindo ao primeiro piso e no terraço exterior

com vista para o Largo Martins Sarmento e para o Paço dos Duques realiza-se uma prova de um doce conventual (torta de Guimarães ou toucinho do céu) com o acompanhamento de um copo de vinho verde.

Depois de terminada a prova, prossegue-se o itinerário para o próximo ponto que está localizado no cimo do Largo Martins Sarmento: o Paço dos Duques.

Ponto nº 13 Paço dos Duques

Imagem 16 - Paço dos Duques



Fonte: do autor

Este Paço foi mandado construir por D. Afonso 1º Duque de Bragança na primeira metade do séc .XV. A partir da segunda metade do séc. XV o paço entrou numa fase de progressivo abandono chegando ao século XX muito arruinado. Em 1910 é classificado Monumento Nacional (tendo sido entre 1937 e 1959 submetido a profundas obras de restauro). Atualmente é a residência oficial do Presidente da República quando visita a zona norte e alberga o museu que os turistas vão visitar. Este museu com um espólio diversificado de artes decorativas dos séculos XVII e

XVIII. Deste espólio destaca-se o conjunto de quatro réplicas das tapeçarias de Pastrana (tapeçarias flamengas), as porcelanas orientais da Companhia das Índias, as peças de faianças portuguesas, as pinturas, o mobiliário e o conjunto de armas.

Depois de terem visitado o museu, os turistas sobem a colina sagrada em direção ao próximo ponto (Fernandes, Meireles, & Pedro, 2012).

Ponto nº 14 Igreja de S. Miguel

Imagem 17 - Igreja de S. Miguel



Fonte: do autor

A tradição popular acredita que foi nesta igreja de características românicas (séc. XIII) que D. Afonso Henriques, primeiro rei de Portugal, foi batizado. Está exposta nesta igreja uma pia batismal que teria servido ao batismo deste monarca.

Assim como o Paço dos Duques, a igreja de S. Miguel foi classificada como Monumento Nacional.

Continuando a subida, encontra-se o ponto nº 15: O Castelo de Guimarães (Fernandes, Meireles, & Pedro, 2012).

Ponto nº 15 Castelo de Guimarães

Imagem 18 - Castelo de Guimarães



Fonte: do autor

Este castelo foi mandado construir no séc. X por Mumadona Dias com o intuito de proteção contra as invasões normandas e sarracenas. Foi depois alterado pelo Conde D. Henrique, depois pelo Rei D. Dinis (que foi quem mandou construir a torre de menagem, os torreões e o alteamento da muralha) e por outros reis até entrar numa fase decadente de abandono. É então com a instauração da República em Portugal que o mesmo sofreu obras de restauro e tomou o aspeto que tem atualmente. Em 1910 é também classificado como Monumento Nacional (Fernandes, Meireles, & Pedro, 2012).

Os turistas têm tempo para visitar este castelo com o acompanhamento da guia especialista em LGP.

Depois desta visita, desce-se do Castelo para o último ponto do itinerário: o Museu do Convento de Santo António dos Capuchos.

Ponto nº 15 Convento de Santo António dos Capuchos

Imagem 19 - Museu do Convento de Santo António dos Capuchos



Fonte: do autor

Este edifício foi construído na segunda metade do século XVII pela Colegiada de Nossa Senhora da Oliveira. Com a extinção das ordens religiosas em 1834 o convento passou para a posse do Estado e foi depois vendido à Santa Casa da Misericórdia que para aí transferiu o seu hospital. Nas obras de adaptação parte das dependências conventuais foram demolidas, restando atualmente a igreja, sacristia e o claustro.

Depois de vislumbrada a coleção de arte sacra deste museu, termina o itinerário.

5.3 Orçamento do Itinerário

Apresentam-se agora os possíveis custos do itinerário em questão (excluindo o transporte).

Tabela 60 - Orçamento do Itinerário

Alojamento no Hotel Camélia (Preço por pessoa para 1 noite de alojamento em quarto duplo com pequeno-almoço incluído)	25€
Valor do acompanhamento da Profissional em LGP da BabeliUM (preço por pessoa para dia completo, tendo em conta um grupo até 50 pessoas)	5€
Entrada na Plataforma das artes (valor do bilhete de portador para deficiência)	3 €
Entrada no Paço dos Duques de Bragança (valor do bilhete de portador para deficiência)	2,50€
Entrada no Museu Santo António dos Capuchos (valor do bilhete normal pois esta entidade não aplica descontos a pessoas com deficiência)	2€
Entrada no Museu Alberto Sampaio (valor do bilhete de portador para deficiência)	1,50€
Entrada no Museu da Sociedade Martins Sarmento (valor do bilhete normal pois esta entidade não aplica descontos a pessoas com deficiência)	1,50€
Almoço no Restaurante Vila Flor (preço por pessoa)	18€
Jantar no Restaurante Histórico (preço por pessoa)	20€
Almoço no Restaurante Baco (preço por pessoa)	15€
Prova de Doces Conventuais e Vinho Verde	6€

Fonte: do autor

Os valores em questão servem para se ficar com uma noção de orçamento pois os preços como podem variar, tendo de ser confirmados no ato da reserva do itinerário, uma vez que por exemplo no caso dos alojamentos os preços variam consoante a época (alta, média, baixa).

5.4 Relevância do Itinerário Turístico-Cultural acessível a deficientes auditivos

Apesar das barreiras físicas ao acesso em grande parte dos recursos da cidade de Guimarães, a intenção da autora foi construir um itinerário que fosse orientado de alguma forma ao segmento do turismo acessível para salientar a importância deste segmento na atividade turística e para a igualdade de oportunidades no sector turístico, numa lógica de inclusão.

Este itinerário é importante para o turismo acessível, pois, como estudado, previamente neste trabalho de projeto, o número de destinos turísticos acessíveis e de estudos acerca da temática são escassos, sendo por isso um fator de excelência a construção do itinerário turístico-cultural adequado a uma fração do segmento, numa perspectiva de acréscimo da bibliografia relacionada com o tema, mas sobretudo como uma vantagem competitiva para o turismo da cidade de Guimarães, e obviamente também para o Turismo Acessível no geral.

Nesse sentido, construiu-se um itinerário, que para além da sua vertente acessível aos deficientes auditivos, possibilitou observar os magníficos monumentos de Guimarães, observar o panorama vimaranense, contactar com a genuinidade e bairrismo da cidade onde nasceu Portugal. De igual modo, é importante refletir no desenvolvimento económico de toda a comunidade, pois além de todos os museus incluídos no itinerário, reuniram-se também lojas de artesanato e de produtos tradicionais, um hotel e também três restaurantes.

Da importância do presente itinerário para o setor turístico, salienta-se:1) a promoção da questão social de elevada importância;2) a criação de um produto turístico;3) o esforço na igualdade de oportunidades;4) a forma de combater a sazonalidade do destino;5) a oportunidade de aumento das receitas;6) o acréscimo na capacidade de atração do destino.

5.5 Limitações da pesquisa

Apresentam-se como limitações a este itinerário a escassa bibliografia existente acerca do tema do Turismo Acessível. A bibliografia existente acerca da acessibilidade no edificado em Guimarães é também diminuta, existindo apenas o estudo da Paula Teles,⁷ onde existe a informação referente à acessibilidade em alguns edifícios da cidade de Guimarães, pelo que para se realizar o levantamento das acessibilidades ao património, à hotelaria e à restauração, foi necessário recorrer a um trabalho de campo exaustivo, efetuado pela própria autora, como se pode constatar pelas tabelas do capítulo V.

O itinerário turístico-cultural apresentado, é considerado pela autora muito limitado, dada as barreiras encontradas pelos turistas com necessidades especiais. Foi este fator que conduziu à escolha de se limitar o mesmo itinerário à deficiência auditiva, suprimindo as barreiras encontradas através da utilização de uma profissional em Língua Gestual Portuguesa.

É de salientar que a opção de personalizar o itinerário para uma fração do segmento, foi sempre uma opção pensada para a promoção da igualdade, para contornar a limitação existente e nunca num panorama de preconceito.

5.6 Contributos da pesquisa

Este trabalho de projeto teve como objetivo inicial a construção de um itinerário turístico-cultural dedicado ao segmento do turismo acessível, porém após a extensa análise das condições de acessibilidade das infraestruturas turísticas e dos recursos do património cultural de Guimarães concluiu-se que existem bastantes barreiras nos

⁷ Plano Municipal da Promoção da Acessibilidade de Guimarães.

acessos, o que implicaria excluir infraestruturas e desse modo o itinerário ficava bastante redutivo.

Foi por esse motivo que se optou por construir um itinerário adequado a deficientes auditivos, para que o itinerário focasse desta forma uma fração do segmento do turismo acessível, e para que desse modo se criasse um produto turístico que possa ser considerado inovador e potenciador da oferta turística da cidade de Guimarães.

Como contributos da pesquisa a nível académico podemos destacar a análise de artigos científicos de referência, a junção de informação dispersa e o próprio trabalho de projeto como uma ampliação do material bibliográfico acerca do objeto de estudo.

Em relação aos contributos da pesquisa para o setor do turismo, pode-se realçar a estrutura elaborada onde constam as características de acessibilidade existentes (ou a falta delas) em cada recurso da cidade, quer do património turístico-cultural como dos hotéis e restaurantes e a posterior pontuação de “acessível” ou de “não acessível” a cada um dos recursos. Esse estudo poderá ser uma mais-valia para os *stakeholders* de Guimarães que seguindo esta estrutura notem o que se pode e deve melhorar na cidade, visando atrair o segmento do turismo acessível. Entende-se que são também contributos para o turismo do destino, a capacidade de promoção do mesmo através do produto, a possibilidade de criação de uma identidade acessível do destino e a capacidade de resposta a esta tipologia de turismo.

Outros contributos, e conforme salientado no ponto 5.3, são: a criação de um produto inovador e ligado a uma causa social de referência; o combate à sazonalidade, pois a tendência destes turistas é a de viajar fora das épocas altas; e o aumento de receitas devido à tendência destes turistas para alojamentos mais

prolongados, acrescentando que maioritariamente viajam acompanhados e têm também a propensão em repetir os destinos;

No que diz respeito à contribuição da pesquisa para o turista, este itinerário permite-lhe conhecer de uma forma única a cidade de Guimarães, vivenciando a cultura vimaranense e por isso aumentando os seus saberes culturais e facilitando a deslocação no destino o que obviamente contribui ainda para a consciencialização de todos que existem formas de se contornarem/eliminar as barreiras ao acesso;

Por último é importante referir que esta pesquisa não se finaliza aqui, pois reconhece-se que mais se podia estudar e analisar mas que devido aos obstáculos existentes e ao tempo limitado para a elaboração deste trabalho de projeto não foi possível fazer. Estão assim “abertas as portas” para pesquisas futuras que atualizem a informação e expandam o estudo feito.

Capítulo VI – Conclusões

Ao longo deste trabalho de projeto desejou-se salientar a importância da acessibilidade no setor turístico do destino e para as empresas turísticas do mesmo.

Como observado no capítulo II, a acessibilidade em turismo é uma condição para a igualdade de oportunidades no usufruto de espaços, bens e serviços e deve ser vista como um novo paradigma de desenvolvimento turístico para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local, mas também para a melhoria da experiência turística dos visitantes de um destino. No mesmo capítulo consciencializa-se que turismo acessível são as atividades turísticas realizadas durante o ócio pelas pessoas que tem limitações nas capacidades, mas através do turismo acessível conseguem integrar plenamente nas suas perspetivas funcionais e psicológicas e atingir a satisfação e o desenvolvimento social como qualquer outro cidadão. É importante referir também que neste capítulo se indicou que existem oportunidades sociais e

económicas para se investir neste segmento que, como visto, tem potencial para crescer. Tomou-se o bom exemplo das respostas da investigação do Governo Alemão acerca da implementação do programa Turismo Acessível para todos em que se conclui que na Alemanha, os turistas com algum tipo de deficiência contribuem com cerca de 2,5 milhões de euros para a economia e que 75,8% dos turistas com incapacidade escolhe o seu destino de férias devido aos meios disponibilizados no mesmo para que os indivíduos usufruam dos diferentes serviços de forma independente.

A aposta de um destino no turismo acessível traduz-se em vantagens competitivas como o aumento de receitas, o combate da sazonalidade e possibilidade de auferir fundos para o investimento, entre outras referidas ao longo deste projeto.

No terceiro capítulo, apresentou-se o caso da Europa, onde a média de famílias com um membro com deficiência é de 59%. Os europeus com deficiência gozam em média mais do que um período de férias por ano e viajariam mais se houvesse mais destinos adaptados à acessibilidade e com informação disponível sobre os mesmos. Estes aspetos são fatores bastante positivos que suportam a importância na aposta no turismo acessível. No terceiro capítulo reconhece-se que existe o longo caminho a fazer-se no caso do turismo acessível em Portugal, pois este tipo de turismo ainda é considerado um pouco como um “encargo extra” para os empresários do ramo turístico que ainda não se convenceram do impacto económico que este turismo pode gerar e que existe público para a sustentação do investimento, pois falando apenas do panorama nacional, a procura da acessibilidade dos portugueses é de 30,3% da população total. Conclui-se este capítulo fazendo-se um enquadramento jurídico da acessibilidade em Portugal.

No capítulo IV onde se apresentou o caso de estudo, foi feita uma análise intensiva em Guimarães a cada uma das infraestruturas para efeitos de avaliação se a

mesma estava apta a receber turistas com deficiência ou incapacidade, concluiu-se que no caso dos museus e infraestruturas semelhantes a percentagem de não acessibilidade é de 37,5%. No caso das igrejas selecionadas existe uma taxa de 75% de impossibilidade de aceder às mesmas por todos os cidadãos. No que diz respeito aos hotéis, 60% são acessíveis a pessoas com limitações motoras ou deficiência visual porém é uma acessibilidade redutora uma vez que apenas possuem um quarto adaptado de características acessíveis a todos os cidadãos. Em relação aos restaurantes a percentagem de 72% corresponde a restaurantes que não estão acessíveis a todos.

As percentagens são altas e para não se construir um itinerário limitado, optou-se por construir um itinerário dedicado a pessoas com deficiência auditiva pois as outras deficiências (especificamente as motoras, visuais e também intelectuais) seriam imensamente complexas de contornar. Assim a barreira a “eliminar” é a da audição, que foi contornada pois o itinerário elaborou-se tomando a opção do acompanhamento constante de uma profissional em Língua Gestual Portuguesa para tradução das informações recebidas ao longo do mesmo. Esta decisão não foi de todo “preconceituosa” mas foi uma solução na opinião da autora para que fosse viável a construção de um itinerário interessante e completo e que fosse na mesma dedicado de alguma maneira ao segmento turístico em questão.

No capítulo V apresentou-se o itinerário construído e fazem-se as conclusões do que o mesmo significa para o turismo. Em seguida surgem as notas finais onde é feita uma breve análise dos contributos desta pesquisa onde se destaca a importância económica do turismo acessível e dos itinerários para o destino.

Bibliografia

- Alén, E., Domínguez, T., & Losada, N. (2012). *New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism*. Vigo: Universidade de Vigo.
- Buhalis, D., & Eichhorn, V. M. (2005). *Accessibility market and stakeholder analysis. University of Surrey y One Stop Shop for Accesible Tourism in Europe (OSSATE)*.
- Darcy, S. (1998). *Anxiety to access: Tourism patterns and experiences of New South Wales People with a physical disability*. Sidney: Tourism New South Wales.
- Darcy, S., Cameron, B., Dwyer, L., Taylor, T., Wong, E., & Thomson, A. (2010). *Visitor Accessibility in urban centres*. Obtido em 06 de Junho de 2014, de <http://epress.lib.uts.edu.au/research/bitstream/handle/10453/19853/2010%2004%2021%20Sydneyforall%20CCS%20Presentation.pdf?sequence=3>
- Design for All Institute of India. (2012). *Design for all: Accessible Tourism in Portugal*. Obtido em 14 de Maio de 2014, de http://www.designforall.in/newsletter_aug2012.pdf
- Déville, E. (2009). O Desenvolvimento do Turismo Acessível: Dos Argumentos Sociais aos Argumentos de Mercado. *Revista Turismo & Desenvolvimento Journal of Tourism and Development*.
- Déville, E., Garcia, A., Carvalho, F., & Neves, J. (2012). *Turismo Acessível em Portugal: Estudo de casos de boas práticas*. Revista Turismo & Desenvolvimento nº17/18.
- Domínguez, T. (2008). *La conceptualización y las oportunidades del nicho del Turismo Accesible*. Vigo: Universidade de Vigo.
- European Network for Accessible. (2008). *Rights of Tourists with Disabilities in the European Union Framework*. ENAT.
- Eurostat. (2005). *Employment of Disabled People in Europe 2002*. Unión Europea. ISSN 1024-4352.: Catálogo nº KS-NP-05-013-EN-N,.
- Evans, M. D. (2005). *A guide Arts and Culture Economic Development Tool Kit increasing economic benefit through arts and cultural projects - The Cultural Tourism Itinerary*. Michigan: The rural arts and culture program/Michigan state museum university.
- Fernandes, I., Meireles, M., & Pedro, A. (2012). *Guimarães: Guia de Viagem*. Despertar Memórias.
- Ferreira, L. (2008). *Itinerários Turísticos - Elementos fundamentais na Estruturação da Oferta Turística do Destino*. Porto.
- General Assembly of the World Tourism Organization. (2005). Resolution A/RES/492 (XVI)/10 on Accessible Tourism for All 16th Session of the General Assembly of the World Tourism Organization. Senegal.

- Gouveia, P., Mendes, D., & Simões, J. (2010). *Turismo Acessível em Portugal. Lei, Oportunidades económicas, informação*. Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.
- Guimarães Turismo. (2014). *Síntese de Resultados Estatísticos 2013*. Guimarães: Câmara Municipal de Guimarães.
- Monteiro, A. G. (2013). *Rotas e Itinerários Turísticos. Elementos estruturantes da oferta do Destino. Proposta de modelo para o desenvolvimento do Produto*. Porto: ISCET.
- Neumann, P., & Reuber, P. (2004). *Okonomische Impulse eines Barrierefreien Tourismus für Alle: Langfassung einer Studie im Auftrag des Bundesministeriums*.
- Nunes, C. (2011). *Turismo Acessível: O Caso da Lousã*. Coimbra: Universidade de Letras de Coimbra.
- OMT. (1980). *Declaração de Manila*. Manila.
- Pérez, M., & González, D. (2003). *Turismo Accesible: Hacia un turismo para todos*. In: Mazars.
- Pizam, A. (1994). Planning a Tourism Research Investigation. In J. R. Richie. Chichester: John Wiley & Sons.
- Touche, D. &. (2002). *Guias Técnicos de Investimentos em Turismo: Plano de Negócios*. Instituto de Financiamento e Apoio ao Turismo.
- Turismo de Portugal. (2013). 20ª Assembleia Geral Victoria Falls - Zâmbia/Zimbabwe, 24-29 Ago 2013. *Recomendações da OMT*. Zâmbia/Zimbabwe: Turismo de Portugal.
- Turismo de Portugal. (2012). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria*. Lisboa: Turismo de Portugal.
- Umbelino, J. (2009). *Revista Turismo & Desenvolvimento N.º 11*. Associação de Gestão e Planeamento em Turismo da Universidade de Aveiro.